

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN CITRA MEREK SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KOPI KENANGAN CABANG MANUKAN, SURABAYA)**



Oleh:
AMALIA RISWANDANI
NPM:19.1.02.11933

Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2023

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN CITRA MEREK SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KOPI KENANGAN CABANG MANUKAN, SURABAYA)**



Oleh:

AMALIA RISWANDANI

NPM:19.1.02.11933

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN CITRA MEREK SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KOPI KENANGAN CABANG MANUKAN, SURABAYA)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Oleh:

AMALIA RISWANDANI

NPM:19.1.02.11933

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN CITRA MEREK SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA KOPI KENANGAN CABANG MANUKAN, SURABAYA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

AMALIA RISWANDANI
NPM : 19.1.02.11933


Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 18 Maret 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Laili, M.Si.
Anggota : 1. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.
2. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.


Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing Ketua Program Studi S1 Manajemen


Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadiah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : **AMALIA RISWANDANI**

N.P.M : **19.1.02.11933**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN CITRA MEREK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KOPI KENANGAN MANUKAN, SURABAYA.”

Diajukan untuk diuji pada tanggal 18 Maret 2023, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 18 Maret 2023



Amalia Riswandani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Amalia Riswandani
NPM : 19.1.02.11933
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 16 Desember 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/2
Alamat Rumah : Pakal Makmur no.7 , Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Zainul Adzim
Alamat Rumah/Telepon : Pakal Makmur no.7 , Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD SDN Benowo 1 Surabaya Tahun 2007 - 2013
2. Tamat SMP SMPN 14 Surabaya Tahun 2013 - 2016
3. Tamat SMA SMA TA' MIRIYAH Surabaya Tahun 2016 - 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No.30 Surabaya	I – VII	2019 – 2023	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Amalia Riswandani

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula penulis mengucapkan sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi Wasallam yang telah membawa risalahnya dan menjadi suri tauladan bagi umat manusia. Adapun penelitian ini disusun untuk melengkapi syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 program studi manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Indonesia (STIESIA). Dengan pengetahuan dan pengalaman yang terbatas penulis akhirnya dapat menyelesaikan penelitian (SKRIPSI) yang berjudul : **“Pengaruh Promosi, Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian dengan Citra Merek sebagai Variabel *Intervening*”**. Dalam menyelesaikan penelitian ini mulai dari proses awal hingga akhir penyelesaian, penulis telah banyak menerima bantuan bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segalanya kepada:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

3. Mohammad Faisal, S.Pd., M.Pd selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.
4. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing penulis selama menyusun skripsi. Terima kasih atas segala masukan, pengarahan dan nasihat yang telah diberikan selama ini.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik penulis, serta staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah membantu penulis dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
6. Kepala penanggung jawab serta karyawan Kopi Kenangan cabang Manukan, Surabaya atas kesempatan yang telah diberikan dalam melaksanakan penelitian ini.
7. Kedua Orang tua saya, Bapak Zainul Adzim dan Ibu Kasmonah atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian, dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya.
8. Untuk semua teman dan sahabat saya terima kasih untuk dukungan dan doa yang kalian berikan, serta perjuangan sama-sama selama masa perkuliahan
9. Teman khusus saya Muhammad Arif Ghozali yang selalu bersedia menjadi pasangan untuk menerima bentuk keluh kesah saat titik terendah penulis, serta bersedia direpotkan hingga akhir penulisan skripsi ini.
10. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap kritik dan saran dapat membangun dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat serta menambah informasi bagi semua pihak yang menggunakan skripsi ini.

Surabaya, 18 Maret 2023

Amalia Riswandani



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPEL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
1.4 Manfaat penelitian	13
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	14
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
2.1 Tinjauan Teoritis.....	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 Promosi	19
2.1.3 Kualitas Produk.....	25
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	32
2.1.5 Citra Merek	39
2.1.6 Penelitian Terdahulu	45
2.2 Rerangka Pemikiran dan Rerangka Konseptual	48

2.3 Pengembangan Hipotesis	48
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Citra Merek	49
2.3.2 Pengaruh Promosi Terhadap Citra Merek	49
2.3.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	50
2.3.4 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	51
2.3.5 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	51
2.3.6 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Citra Merek 52	
2.3.7 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Citra Merek	53
BAB 3 : METODE PENELITIAN	54
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian	54
3.1.1 Jenis Penelitian	54
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian	54
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	55
3.2.1 Populasi	55
3.2.2 Sampel	55
3.3 Teknik Pengumpulan Data	56
3.3.1 Jenis Data	56
3.3.2 Sumber Data	57
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	58
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	59
3.4.1 Variabel	59
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	60
3.5 Teknik Analisis Data	62
3.5.1 PLS (Partial Least Square)	63
3.5.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	63
3.5.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	64
BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Hasil Penelitian	67
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	67

4.1.2 Analisis Deskriptif	69
4.1.3 Deskripsi Jawaban Responden	70
4.1.4 Pengujian Analisis Statistik Deskriptif	73
4.2 Analisis <i>Partial Least Square (PLS)</i>	74
4.2.1 Outer Model	75
4.2.2 Inner Model	78
4.3 Pembahasan	84
4.3.1 Promosi Terhadap Citra Merek	84
4.3.2 Kualitas Produk Terhadap Citra Merek	85
4.3.3 Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	85
4.3.4 Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	86
4.3.5 Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	86
4.3.6 Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Citra Merek.....	87
4.3.7 Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Citra Merek.....	87
BAB 5 : PENUTUP.....	89
5.1 Simpulan	89
5.2 Keterbatasan	90
5.3 Saran	90
JADWAL PENELITIAN	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Penjualan Kopi Kenangan	5
2. Penelitian Terdahulu	45
3. Tabel Penelitian Skala Likert	59
4. Karakteristik Responden Jenis Kelamin	69
5. Karakteristik Responden Usia	70
6. Rata-rata Nilai Skor Jawaban Responden	71
7. Jawaban Responden Variabel Promosi(P)	71
8. Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk(KPR)	71
9. Jawaban Responden Variabel Citra Merek(CM)	72
10. Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian(KP)	72
11. Analisis Deskriptif	73
12. Outer Loading	75
13. Cross Loading	76
14. Nilai AVE dan Composite Reliability	77
15. Original Sampel Pengaruh Langsung	79
16. Original Sampel Pengaruh Tidak Langsung	80
17. Nilai R-Square	80
18. Uji Hipotesis	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Top Brand Index	4
2. Proses Keputusan Pembelian	33
3. Rerangka Konseptual	48
4. Logo Kopi Kenangan	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisioner Penelitian.....	96
2. Tabulasi Kuisioner	101
3. Analisis Statistik Deskriptif	105
4. Original Sampel Pengaruh Langsung	107
5. Original Sampel Pengaruh Tidak Langsung	107
6. Nilai R-Square	107
7. Uji Hipotesis	107
8. Grafik Partial Leas Square (PLS).....	108
9. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	110
10. Kartu Konsultasi	111
11. Surat Ijin Riset	112
12. Surat Keterangan Selesai Riset	113
13. Berita Acara	114
14. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	115
15. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	116
16. Hasil Plagiasi	117