

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, nikmat dan karunia yang telah dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Universitas Esa Unggul Jakarta Barat.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian melalui Citra Merek Produk Pembalut Wanita Kotex (Studi Kasus di Karang Tengah, Tangerang)”**.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga atas kasih sayang serta rahmat karunia yang telah Allah SWT berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Ir Arief Kusuma A.P, MBA selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
2. Bapak Dr. Muhammad Fachruddin Arrozi, SE, M.Si, Akt, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Sugiyanto, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul.
4. Ibu Dr. Eka Bertuah, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan kesabaran serta memberikan ilmu dan motivasi dalam mengarahkan dan memberikan masukan dalam penyusunan proposal ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada semua mahasiswa khususnya penulis.
6. Kepada kedua Orang Tua dan Adik yang telah memberikan do'a, kasih sayang, dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
7. Kepada teman-teman kuliah Universitas Esa Unggul Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen. Terutama kepada Rifai, Amizade, Dereal, Warfams dan teman-teman lainnya yang telah membantu dan memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
8. Segenap pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuannya dari awal hingga akhir penyusunan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak segala kekurangan dan masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca akan diterima guna memperbaiki dan mengembangkan penelitian ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dan juga bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

Jakarta, 21 Agustus 2017

Syifa Aulia Rahmadini

## ABSTRAK

Syifa Aulia Rahmadini, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian melalui Citra Merek Produk Pembalut Wanita Kotex. (Dibimbing oleh Eka Bertuah)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian melalui citra merek pada produk pembalut wanita Kotex.

Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 140 responden. Responden penelitian ini adalah wanita yang pernah membeli dan menggunakan produk pembalut Kotex yang ditemui di wilayah Karang Tengah, Tangerang. Metode penelitian ini menggunakan Analisis Jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Selanjutnya kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian melalui citra merek dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian melalui citra merek.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, dan Keputusan Pembelian**

## **ABSTRACT**

*Syifa Aulia Rahmadini, The effect of product quality and price toward the purchasing decision through the brand image on Women's Bandage Kotex product. (Supervised by Eka Bertuah).*

*This study aims to determine the effect of product quality and price toward the purchasing decision through the brand image on Women's Bandage Kotex.*

*The method used in this study was purposive sampling, the total of respondent are 140 respondent. The responden in this study is the woman had ever buy and use product Women's Bandage Kotex in Karang Tengah, Tangerang. The method of analysis of this study using path analysis.*

*Based on the analysis found that the product quality positive and significant effect on brand image, price positive and significant effect on brand image, product quality positive and significant effect on purchasing decision, price positive and significant effect on purchasing decision, and brand image positive and significant effect on purchasing decision. And then product quality positive and significant effect on purchasing decision throught the brand image and price positive and significant effect on puechasing decision throught the brand image.*

***Keywords : Product Quality, Price, Brand Image, and Purchasing Decisions***

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> ..	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	7
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	7
1.2.2. Pembatasan Masalah .....	8
1.3. Perumusan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	11
2.1. Tinjauan Teori .....	11
2.1.1. Keputusan Pembelian .....	11
2.1.1.1 Peran Dalam Pembelian .....	13
2.1.1.2 Proses Keputusan Pembelian .....	14
2.1.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi .....	16
2.1.1.4 Keputusan Pembelian.....	16
2.1.1.5 Dimensi Keputusan Pembelian .....	17
2.1.2. Citra Merek .....	18
2.1.2.1 Dimensi Cita Merek .....	19
2.1.2.2 Tujuan Pemberian Nama Merek .....	20
2.1.3. Kualitas Produk .....	21
2.1.3.1 Pengertian Kualitas .....	21
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Produk .....	21
2.1.4 Harga .....	22
2.1.4.1 Tujuan Penetapan Harga .....	24
2.1.4.2 Faktor-faktor yang Berpengaruh dalam Penetapan Harga.....	24

2.1.4.3 Peranan Harga .....	25
2.1.4.4 Dimensi Harga .....	26
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya .....	27
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	30
2.4. Hipotesis .....	35
2.5. Model Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1. Desain Riset .....	37
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	37
3.2.1. Jenis Data .....	37
3.2.1.1 Data Kualitatif .....	37
3.2.1.2 Data Kuantitatif .....	38
3.2.2. Sumber Data .....	39
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	39
3.3.1. Populasi .....	39
3.3.2. Sampel .....	40
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.4. Unit Analisis .....	41
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	42
3.6. Teknik Analisis Data .....	45
3.6.1. Uji Validitas .....	45
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	46
3.6.3. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	47
3.6.4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	51
4.1.1. Deskriptif Data/Karakteristik Responden .....	51
4.1.2. Uji Validitas .....	56
4.1.3. Uji Reliabilitas .....	59
4.1.4. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	60
4.1.4.1 Analisis Jalur Tahap I .....	60
4.1.4.2 Analisis Jalur Tahap II .....	64
4.1.4.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan Tahap II.....	69
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
4.2.1. Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) terhadap Citra Merek ( $Z$ ).....	72
4.2.2. Pengaruh Harga ( $X_2$ ) terhadap Citra Merek ( $Z$ ) .....	73
4.2.3. Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) terhadap Keputusan Pembelian ( $Y$ ) .....	74
4.2.4. Pengaruh Harga ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian ( $Y$ ).....	75
4.2.5. Pengaruh Citra Merek ( $Z$ ) terhadap Keputusan Pembelian ( $Y$ )	75
4.2.6. Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) terhadap Keputusan Pembelian ( $Y$ ) melalui Citra Merek ( $Z$ ) .....	76
4.2.7. Pengaruh Harga ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian ( $Y$ ) melalui Citra Merek ( $Z$ ) .....	77

4.3.	Temuan Penelitian .....	77
4.4.	Keterbatasan Penelitian .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN .....</b>		<b>79</b>
5.1.	Kesimpulan .....	79
5.2.	Saran .....	81
5.3.	Implikasi Penelitian .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>85</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1.	<i>Brand Value</i> Kategori Pembalut Wanita 2014-2016 .....	2
1.2.	Top Brand Index Kategori Pembalut Wanita 2013-2016 .....	4
1.3.	Daftar Harga Pembalut Wanita 2017 .....	6
2.1.	Penelitian Terdahulu .....	27
3.1.	Instrument Skala <i>Likert</i> Dalam Penelitian .....	38
3.2.	Operasional Variabel .....	43
3.3.	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> .....	47
4.1.	Uji Validitas .....	57
4.2.	Uji Reliabilitas .....	60
4.3.	Hasil Uji Regresi Kualitas Produk dan Harga terhadap Citra Merek ..	61
4.4.	Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Produk dan Harga terhadap Citra Merek .....	62
4.5.	Hasil Uji Regresi Kualitas Poduk, Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian .....	64
4.6.	Nilai Koefisien Determinasi Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian .....	66
4.7.	Hasil Perhitungan Pengaruh .....	70



## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
2.1.	Proses Keputusan Pembelian .....	14
2.2.	Model Penelitian .....	36
3.1.	Diagram Jalur Hubungan Kausal $X_1$ , $X_2$ , Y terhadap Z .....	48
3.2.	Hubungan Kausal Substruktur Persamaan 1 .....	49
3.3.	Hubungan Kausal Substruktur Persamaan 2 .....	50
4.1.	Responden Berdasarkan Usia .....	51
4.2.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	52
4.3.	Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
4.4.	Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	53
4.5.	Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Pembalut Kotex dalam Jangka Waktu 3 Bulan Terakhir .....	54
4.6.	Responden Berdasarkan Faktor Pertimbangan Ketika Membeli Pembalut Kotex.....	55
4.7.	Analisis Jalur Tahap I .....	63
4.8.	Analisis Jalur Tahap II .....	68
4.9.	Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan II .....	69

## LAMPIRAN

Nomor	Nama Lampiran	Halaman
1.	Surat Permohonan Pengisian Kuesioner .....	88
2.	Data Karakteristik Responden .....	94
3.	Tabulasi Data 30 Responden (Pre-Test) .....	99
4.	Hasil Tabulasi Uji Validitas .....	100
5.	Hasil Uji Reliabilitas .....	105
6.	Tabulasi Data 140 Responden .....	106
7.	Hasil Uji Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) Tahap I .....	111
8.	Hasil Uji Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) Tahap II .....	112