

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG
DI INDOMARET WILAYAH SAKO
CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

RAMDONI MARTHA WINARDI

NPM. 15.11.11.00.99

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**

2020

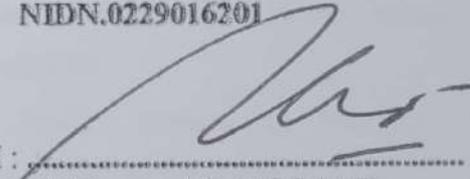
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : RAMDONI MARTHA WINARDI
Nomorpokok : 15.11.11.00.99
Jurusan / Program Studi : Manajemen
JenjangPendidikan : Strata 1
Mata KuliahPokok : ManajemenPemasaran
JudulSkripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Di Indomaret Wilayah Sako Cabang Palembang

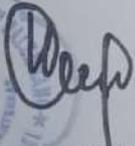
PembimbingSkripsi

Tanggal 7/2-22 Pembimbing I : 
Ulil Amri, SE, M.Si
NIDN.0229016201

Tanggal 7/2-22 Pembimbing II : 
Muhammad Said, SE, M.Si
NIDN.0217046401

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi,




Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak.Ca
NIDN.0205026401

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ramdoni Martha Winardi

Nim : 15.11.11.00.99

Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Di Indomaret Wilayah Sako Cabang Palembang.

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri disamping tim pembimbing dan bukan hasil penjiplakan / plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan / plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Tridimanti Palembang sesuai hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang,

2020



(Ramdoni Martha Winardi)

RIWAYAT HIDUP

Nama : Ramdoni Martha Winardi
Nim : 15.11.11.00.99
Tempat / Tanggal Lahir : Palembang / 22 Maret 1991
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Agama : Islam
Anak Ke : (...4.....) dari ...4..... bersaudara
Nama Orang Tua : Ayah : Azhar Effendi.....
Ibu : .Yusmawati.....
Alamat : Komp. Azhar Permai Blok . i.3 No. 6 Kenten Laut
Palembang.....
No. Telp/Hp : 0821-7759-0652.....
Email : ramdoniwinardi@gmail.com
Riwayat Pendidikan :

1. SD : lulus SD .Negeri 2 Kenten Tahun 2002/2003
2. SMP : lulus SMP .Negeri 41 Kenten Tahun 2005/2006
3. SMA : lulus SMA Bina Cipta Palembang 2008/2009
4. Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖ *Siapa yang mengajarkan amal soleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman maka Allah SWT akan berikan padanya kehidupan yang baik.*
- ❖ *Kesabaran yang disertai dengan iman kepada Allah SWT akan membawa kebahagiaan yang kekal.*
- ❖ *Lakukanlah yang terbaik yang bisa kita lakukan, hasilnya kita serahkan kepada Allah SWT.*
- ❖ *Bekerjalah untuk duniamu seakan engkau hidup selamanya, beramallah untuk akhiratmu seakan esok hari engkau telah tiada.*

Kupersembahkan kepada :

- ❖ *Kedua orang tuaku tercinta*
- ❖ *Saudara – saudara ku*
- ❖ *Para pembimbingku*

ABSTRAK

RAMDONI MARTHA WINARD, Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Di Indomaret Wilayah Sako Cabang Palembang. (Dibawah bimbingan Bapak Ulil Amri,SE, M.Si dan Bapak Muhammad Said,SE,M.Si)

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis semakin tinggi dan semakin ketat terutama di Indonesia, setiap perusahaan senantiasa berusaha untuk mendapatkan pangsa pasar yang setiap harinya selalu bertumbuh. Pembelian konsumen merupakan hal yang unik karena preferensi setiap orang berbeda terhadap suatu produk. Hal tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah potongan harga, citra merk dan kualitas produk.

Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya pengaruh citra, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian ulang di Indomaret wilayah Sako cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu studi empiris. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen toko Indomaret cabang Palembang dan jumlah sampel penelitian sebanyak 30 orang konsumen toko Indomaret cabang Palembang.

Hasil pengujian regresi berganda dalam penelitian ini diperoleh variabel citra merek, kualitas produk dan harga sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ artinya hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa citra merek, kualitas produk dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang di Indomaret wilayah Sako cabang Palembang.

Dapat disimpulkan bahwa citra merk, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian ulang perlu dilakukan seperti rencana, metode, prosedur, dan kebijakan yang didesain oleh manajemen untuk memberi jaminan yang memadai atas tercapainya efisiensi dan efektivitas operasional, kehandalan pelaporan keuangan, pengamanan terhadap aset, ketaatan/kepatuhan terhadap undang-undang, kebijakan dan peraturan lain yang lebih memadai dalam rencana kemajuan perusahaan selanjutnya

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

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum. Wr.wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Di Indomaret Wilayah Sako Cabang Palembang** ” dapat di selesaikan dengan baik.

Skripsi ini dibuat dalam rangka untuk memenuhi syarat ujian Strata 1. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan serta banyak terdapat kekurangan, namun berkat bimbingan dan bantuan serta semangat dari berbagai pihak maka Skripsi Ini dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Hanisah, MP, selaku Rektor Universitas Tridianti Palembang.
2. Bapak Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si,Ak,Ca, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang
3. Bapak Ulil Amri, SE, M.Si, selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dalam menyusun Skripsi ini.
4. Bapak Muhammad Said, SE,M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, koreksi serta nasehat sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.
6. Saudara Mifta Junaili Fauzi yang selalu mendo'akanku, memotivasi dan selalu setia menemani setiap langkahku dalam meraih cita – cita serta menghapus segala dukaku, terima kasih atas dukungannya
7. Bapak, Ibu kakak, adik dan keluarga besarku yang telah memberikan Do'a, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan yang telah memberikan semangat dan kerjasama dengan baik dalam penyusunan Skripsi ini.

Dalam penyusunan Skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kekeliruan baik isi maupun cara penulisan yang dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, oleh karena itu dengan hati yang ikhlas penulis mengharapkan kritik dan saran yang edukatif dan membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penyusunan Skripsi yang akan datang.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan Allah SWT yang akan membalas dan melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya

Palembang, 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
HAL. PERNYATAAN PLAGIAT	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis.....	6
2.2 Penelitian Lain Yang Relevan.....	27
2.3 Kerangka Berpikir	30
2.4 Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	35
3.2 Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data	35
3.3 Populasi, Sampel Dan Sampling	38
3.4 Rancangan Penelitian	40

3.5 Variabel Dan Defenisi Operasional	40
3.6 Instrumen Penelitian.....	43
3.7 Teknik Analisis Data	45
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan Mini Market Indomaret....	50
4.1.2 Visi dan Misi	55
4.1.3 Struktur Oganisasi.....	56
4.1.4 Deskripsi Jabatan	60
4.1.5 Hasil Uji Instrumen Data	63
4.2 Pembahasan.....	72
4.2.1 Pengaruh Citra Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Di Indomaret Wilayah Sako Cabang Palembang secara Parsial	72
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Di Indomaret Wilayah Sako Cabang Palembang secara Parsial	73
4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Di Indomaret Wilayah Sako Cabang Palembang secara Parsial	73
4.2.4 Pengaruh Citra Merk, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Di Indomaret Wilayah Sako Cabang Palembang secara Simultan.....	74
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Teoritis	31
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Mini Market Indomaret.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1: Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	27
Tabel 2.2 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	29
Tabel 2.3 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	29
Tabel 3.1 : Defenisi Operasional.....	41
Tabel 3.2 : Skala Instrument Penelitian	44
Tabel 4.1 : Hasil Uji Validitas Variabel Pertanyaan Citra Merk (X1)	63
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Variabel Pertanyaan Kualitas Produk (X2).....	64
Tabel 4.3 : Hasil Uji Validitas Variabel Pertanyaan Harga (X3).....	64
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Variabel Pertanyaan Keputusan Pembelian Ulang(Y)	65
Tabel 4.5 : Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.6 : Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.7 : Hasil Uji Koefisien Korelasi (r).....	68
Tabel 4.8 : Hasil Uji F	69
Tabel 4.9 : Hasil Uji t.....	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia bisnis semakin tinggi dan semakin ketat terutama di Indonesia, setiap perusahaan senantiasa berusaha untuk mendapatkan pangsa pasar yang setiap harinya selalu bertumbuh. Pembelian konsumen merupakan hal yang unik karena preferensi setiap orang berbeda terhadap suatu produk. Hal tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya adalah potongan harga, citra merk dan kualitas produk.

Indomaret merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang retail. Dalam menjalankan bisnisnya Indomaret memperhatikan strategi pemasaran produknya baik itu dari segi citra merk, kualitas produk maupun harga, Indomaret memiliki berbagai macam produk-produk yang ditawarkan ke konsumen, baik itu produk makanan, minuman maupun produk perlengkapan rumah tangga.

Produk yang ditawarkan ke konsumen memiliki berbagai macam merk yang bervariasi sehingga adanya keputusan pembelian ulang dari pihak toko yang memasarkan produk itu ke konsumen. "Citra merk adalah seperangkat keyakinan konsumen mengenai merk tertentu (Kotler dan Armstrong 2001:225)". Pihak Indomaret sangat mementingkan kejelasan merk yang dijual di tokonya sehingga mempengaruhi daya tarik pembeli.

Selain faktor citra merek, kualitas produk sangat berperan penting dalam keputusan pembelian ulang di toko Indomaret, produk yang dijual haruslah sudah memenuhi standar BPOM baik itu berupa produk makanan, minuman maupun perlengkapan rumah tangga lainnya. “Kualitas adalah tujuan yang sulit dipahammi, karena harapan para konsumen akan selalu berubah, setiap standar baru ditemukan, maka konsumen menuntut lebih untuk standar lain yang baru dan lebih baik” (**Kadir 2001:19**). Sedangkan “Kotler mendefenisikan kualitas sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan (**Kotler :1997**)”. Berbagai macam merk produk yang dijual di Indomaret memiliki standar kualitas tersendiri, untuk itulah pihak toko dalam memenuhi produk-produk yang dijual haruslah mementingkan kualitas produk dalam melakukan pembelian ulang terhadap produk yang dijual.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian ulang adalah harga. “Harga adalah nilai suatu barang dan jasa yang dapat diukur dengan sejumlah uang, harga sejumlah pengorbanan (jumlah uang) yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan kombinasi barang dan jasa atau nilai tukar barang dan berbagai macam pelayanan dan manfaat lain yang bersangkutan dengan barang atau jasa tersebut” (**Basu Swasta dan Irawan 2000:241**). Harga yang bervariasi dari berbagai macam produk sejenis membuat pihak Indomaret sangat mementingkan kejelasan harga antara yang di display dan harga yang tercantum di kasir (**Hodge :2004**). Produk yang ditawarkan di Indomaret tentunya memiliki beraneka ragam jenis dengan fitur, jenis produk dan harga yang berbeda.

Penentuan harga disini sangat diperlukan dan memperhatikan nilai dan jasa akan suatu produk dengan mempertimbangkan konsumen untuk tertarik mengambil keputusan pembelian ulang.

Hal di atas merupakan dasar dari pengambilan penelitian tentang keputusan pembelian ulang produk di Indomaret yang membahas empat variabel yaitu citra, kualitas produk, harga dan pembelian ulang yang dirasa masih belum optimal dengan judul “ *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Di Indomaret Wilayah Sako Cabang Palembang* ”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan , maka dapat dirumuskan masalah-masalah yang menjadi pokok pembahasan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh citra produk terhadap keputusan pembelian ulang di Indomaret wilayah Sako cabang Palembang ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian ulang di Indomaret wilayah Sako cabang Palembang ?
3. Bagaimana pengaruh harga produk terhadap keputusan pembelian ulang di Indomaret wilayah Sako cabang Palembang ?
4. Bagaimana pengaruh citra merek, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian ulang di Indomaret wilayah Sako cabang Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud memperoleh berbagai data yang terkumpul untuk di analisis diinterpretasikan sehingga dapat memperoleh gambaran mengenai pengaruh citra, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian ulang di Indomaret wilayah Sako cabang Palembang. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh Citra produk terhadap keputusan pembelian ulang di Indomaret wilayah Sako cabang Palembang.
2. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian ulang di Indomaret wilayah Sako cabang Palembang.
3. Pengaruh harga produk terhadap keputusan pembelian ulang di Indomaret wilayah Sako cabang Palembang.
4. Pengaruh citra merek, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian ulang di Indomaret wilayah Sako cabang Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan pertimbangan sebagai bahan masukan bagi Indomaret wilayah Sako cabang Palembang dalam menentukan produk –produk yang dijual dan dipasarkan sebagai acuan dalam menentukan keputusan pembelian ulang produk tersebut.

2. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai manajemen pemasaran khususnya yang berhubungan dengan keputusan pembelian ulang produk .

3. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan serta dapat digunakan sebagai pembandingan bagi pembaca yang ingin melaksanakan penelitian di bidang pemasaran khususnya tentang yang berkaitan dengan citra, kualitas produk dan harga serta keputusan pembelian ulang produk.

DAFTAR PUSTAKA

Garvin dan Tjiptono, “*Dimensi Kualitas Produk*”,<https://www.ilmu-ekonomi-id.com/2016/11/8-dimensi-kualitas-produk-menurut-garvin-dan-tjiptono.html> (diakses 20 Desember 2019).

Dosen Pendidikan, “*Pengertian Citra*”,<https://www.dosenpendidikan.co.id/pengertian-citra/>(diakses 18 Desember 2019).

Manggala, Faisal Fatih, 2014, “*Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Handphone Samsung Jenis Android di Magelang*”, Universitas Muhammadiyah Purworejo : Magelang.

Labiro, Mentari Kasih, 2017, “*Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Purbasari Lipstick Matte*”, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma : Yogyakarta.

Maxmanroe.com, “*Pengertian Harga*”,<https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-harga.html>, (diakses 26 Desember 2019).