

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN  
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN PELANGGAN ES KRIM CAMPINA DI YOGYAKARTA**

***INFLUNCE OF PERCEPTION OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE OF  
PURCHASE DECISIONS MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION  
CAMPINA ICE CREAM IN YOGYAKARTA***



Oleh  
**FRIEND CIPTA ABADI**  
**20180410265**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN ES  
KRIM CAMPINA DI YOGYAKARTA**

*INFLUNCE OF PERCEPTION OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE OF  
PURCHASE DECISIONS MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION CAMPINA  
ICE CREAM IN YOGYAKARTA*

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh  
**FRIEND CIPTA ABADI**  
**20180410265**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Friend Cipta Abadi  
NIM : 20180410265  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN ES KRIM CAMPINA DI YOGYAKARTA**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dihatalkan.

Yogyakarta, 24 Mei 2022



Friend Cipta Abadi

## **PERSEMBAHAN**

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat. Skripsi atau Tugas akhir ini kupersembahkan untuk:

1. Ayah dan Ibu, Jafilus S. Sos dan Zubaita S. Pd terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
2. Kakakku Prima Nadia, Valery Arya Dhuta dan Adikku Fiona Rezfemy terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
3. Nenekku Alm. Rohani tercinta, semoga nenek tenang di alam sana.
4. Ponakanku Afifah Humairah Dhapri dan Aflah Dhapri yang imut dan lucu.
5. Dosen Pembimbing tersabar Bunda Hasnah Rimiayati, Dra., M.Si. yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat Seperjuangan Wahyu Adi Kurniawan, M. Dade Dito, Yusril Zulkarnain, Moh. Mico Soermarno, Listio Agustiadi, Hukas Amartya, Fakhrol Ramadhan, Ghazi Muhammad Ghiyats, Ali Wahid, Ahmad Fauzi, Moch Hilmi Jilan Naufal Tsany terimakasih untuk doa, nasehat, masukan dan semangatnya selama ini.

Kepada semua teman-teman, saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Es Krim Campina”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Rizal Yahya, S.E, M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiati, Dra., M.Si. yang penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Ayah dan Ibu, Jafilus S. Sos dan Zubaita S. SPd serta saudara-saudaraku Prima Nadia, Valery Arya Dhuta, dan Fiona Rezfemy yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini. Harapan penulis, semoga skripsi ini diterima dan bermanfaat. Amiin.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Yogyakarta, .....

Friend Cipta Abadi

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                                | ii   |
| <b>SKRIPSI</b> .....   | iii  |
| <b>PERNYATAAN</b> .....  | iv   |
| <b>INTISARI</b> .....  | v    |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | vi   |
| <b>Motto</b> .....   | vii  |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                                       | viii |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                    | ix   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | xi   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                      | xiii |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                     | xiv  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                   | xv   |
| <b>BAB I</b> .....   | 1    |
| <b>LATAR BELAKANG</b> .....                                    | 1    |
| <b>A. Latar Belakang Penelitian</b> .....                      | 1    |
| <b>B. Rumusan Masalah Penelitian</b> .....                     | 7    |
| <b>C. Tujuan Penelitian</b> .....                              | 8    |
| <b>D. Manfaat Penelitian</b> .....                             | 9    |
| <b>BAB II</b> .....  | 10   |
| <b>TELAAH PUSTAKA</b> .....                                    | 10   |
| <b>A. Landasan teori</b> .....                                 | 10   |
| <b>B. Hasil Penelitian Terdahulu</b> .....                     | 18   |
| <b>C. Pengembangan Hipotesis</b> .....                         | 23   |
| <b>D. Model Penelitian</b> .....                               | 29   |
| <b>BAB III</b> .....   | 31   |
| <b>METODE PENELITIAN</b> .....                                 | 31   |
| <b>A. Objek dan Subjek Penelitian</b> .....                    | 31   |
| <b>B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel</b> ..... | 31   |
| <b>C. Jenis Data</b> .....                                     | 33   |
| <b>D. Teknik Pengumpulan Data</b> .....                        | 33   |

|  |           |
|--|-----------|
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....             | 34        |
| F. Uji Kualitas Instrumen.....                               | 36        |
| G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....                      | 38        |
| <b>BAB IV .....</b>  | <b>42</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                 | <b>42</b> |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....                      | 42        |
| B. Uji Kualitas Instrumen.....                               | 46        |
| 1. Uji Validitas .....                                       | 47        |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                    | 48        |
| C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....                    | 49        |
| 1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori .....                | 49        |
| 2. Meyusun Diagram Alur ( <i>Path Diagram</i> ).....         | 50        |
| 3. Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural ..... | 51        |
| 4. Input Matriks dan Estimasi Model .....                    | 52        |
| 5. Identifikasi Model Struktural .....                       | 57        |
| 6. Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....             | 58        |
| 7. Interpretasi dan Identifikasi Model .....                 | 60        |
| D. Pengujian Hipotesis.....                                  | 60        |
| E. Pembahasan (Interpretasi).....                            | 66        |
| <b>BAB V.....</b>  | <b>71</b> |
| <b>SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....</b>      | <b>71</b> |
| A. Simpulan .....  | 71        |
| B. Keterbatasan Penelitian .....                             | 72        |
| C. Saran.....  | 73        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                  | <b>74</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>79</b> |



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Top Brand Index Es Krim Kids 2020 .....                         | 5  |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                      | 18 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                   | 35 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....         | 44 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                   | 44 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....              | 45 |
| Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas .....              | 46 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas.....  | 47 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....                                     | 48 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas .....                                      | 53 |
| Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Outliers .....                                  | 54 |
| Tabel 4. 9 <i>Notes For Model, Computation of degrees of freedom</i> ..... | 57 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Goodness of fit</i> .....                         | 58 |
| Tabel 4. 11 Nilai Koefisien Jalur dan Pengujia Hipotesis .....             | 61 |
| Tabel 4. 12 Standardized Direct Effects .....                              | 64 |
| Tabel 4. 13 Standardized Indirect Effects.....                             | 64 |
| Tabel 4. 14 Rekapitulasi Hasil Analisis .....                              | 66 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Model Penelitian .....             | 30 |
| Gambar 4. 1 Model Penelitian dengan AMOS ..... | 50 |
| Gambar 4. 2 Persamaan Struktural .....         | 51 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....               | 80 |
| Lampiran 2 Uji Validitas AMOS .....                | 84 |
| Lampiran 3 Uji Reliabilitas AMOS .....             | 85 |
| Lampiran 4 Uji Normalitas .....                    | 86 |
| Lampiran 5 Uji Outliers .....                      | 87 |
| Lampiran 6 <i>Degree of Freedom</i> .....          | 90 |
| Lampiran 7 <i>Goodness of Fit</i> .....            | 91 |
| Lampiran 8 Uji Hipotesis.....                      | 92 |
| Lampiran 9 <i>Direct dan Indirect Effect</i> ..... | 93 |