

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN DI  
PT Mandalatama Armada Motor Semarang  
(Studi pada konsumen di Kota Semarang)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank Semarang



**Oleh :**

**Nama : Rivaldi Juliansyah**

**NIM : 16.05.51.0064**

**Program Studi : S1-Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**



Skripsi ini telah memenuhi syarat dan telah mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT. MANDALATAMA ARMADA MOTOR SEMARANG**  
(Studi pada konsumen di Kota Semarang)

|               |                      |
|---------------|----------------------|
|               | Oleh:                |
| Nama          | : Rivaldi Juliansyah |
| NIM           | : 16.05.51.0064      |
| Program Studi | : S1 Manajemen       |

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank  
Semarang

Semarang,  
Dosen Pembimbing

Dr. ENDANG TJALLJANINGSIH, S.E.M.Kom  
NIDN : 0622056601

## HALAMAN PENGESAHAN



### PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT. MANDALATAMA ARMADA MOTOR SEMARANG (Studi pada konsumen di Kota Semarang)

Oleh:  
Nama : Rivaldi Juliansyah  
NIM : 16.05.51.0064  
Program Studi : S1 Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendarasan Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal:

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen pembimbing  
(Merangkap Penguji I)

Dr. Endang Tjahjaningih, S.E.M.Kom  
NIDN : 0622056601

Ali Maskur, S.E., M.Kom  
NIDN : 0618076401

Dr. Dra. Lye Liana, M.MSI  
NIDN / 0603036501

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. Liris Sabha, S.E., M.Si  
NIDN : 06027037101

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

### PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT. MANDALATAMA ARMADA MOTOR SEMARANG

Oleh :

**Nama** : Rivaldi Juliansyah

**NIM** : 16.05.51.0064

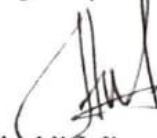
**Program Studi** : SI-Manajemen

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

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil penulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti saya melakukan tindakan menyalin atau meniru skripsi berupa pembatalan skripsi dan ujian skripsi ini.

Semarang, 16 Februari 2021

Yang Menyatakan,



**Rivaldi Juliansyah**

## **MOTTO**

Doa tanpa usaha Bohong

Usaha tanpa Doa itu Sombong“.

“sungguh atas kehendak Allah SWT ini terwujud, tidak kekuatan kecuali dengan pertolongan Allah SWT “

(Q.S.Al-Kahf : 39)

“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ini ada kemudahan “

## **PERSEMBAHAN**

Karya ini kupersembahkan untuk :

1. Bapak dan ibu tercinta yang selama ini sudah memberikan kasih sayang kepadaku hingga aku bisa melewati semua cobaan dalam kehidupan dan aku bisa seperti sekarang ini. Jasa mereka mungkin hanya Allah SWT yang dapat membalasnya, yang selalu memberikan motivasi dan Doa.
2. Seluruh keluargaku tercinta yang telah dengan sabar memberiku nasehat-nasehat hidup dan dukungan baik itu moril maupun materiil.
3. Teman-teman satu bimbingan dan seperjuangan (Harun dan Andhika) yang senantiasa selalu bersama baik suka maupun duka.
4. Teman Temanku (Sigit,budiman,harun,dharmawan,andikha,andra dan rizal ) yang senantiasa selalu bersama baik suka maupun duka.

Semarang, 16 Febuari 2021

penulis

Rivaldi Juliansyah

**ABSTRAK**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN**  
**CITRA MEREK TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN**  
**(Studi pada konsumen di kota semarang)**

**Rivaldi Juliansyah**  
**16.05.51.0064**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, citra merek dan persepsi harga terhadap proses keputusan pembelian di PT. Mandalatama Armada Motor Semarang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel *nonprobability sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan pada penelitian ini menggunakan kuesiner yang mana responden menjawab sesuai dengan skala lingkert melalui daftar pernyataan yang disebarakan

Berdasarkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, Citra merek dan persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap proses keputusan pembelian di PT Mandalatama Armada Motor Semarang. 1) kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan proses keputusan pembelian. 2) citra merek secara parsial berprngaruh signifikan terhadap proses keputusan pembelian. 3) persepsi harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap proses keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Citra Merek dan Proses Keputusan Pembelian.

## **ABSTRACT**

### ***EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION AND BRAND IMAGE ON PURCHASE DECISION PROCESS***

***( Study on consumers in the city of Semarang )***

***Rivaldi Juliansyah***

***16.05.51,0064***

*The experiment purpose is analyzing the corelation between product quality, brand recognition, and people pricing perception on buying decision at PT. Mandalatama Motor Semaramg. The sampling technique used in this study was nonprobability sampling technique with a total of 100 respondents. . The research method in this study uses a questionnaire in which the respondent answers according to the environmental scale through a list of statements that are distributed*

*Based on the results of this study indicate that the product quality variable. Brand image and price perception together have a significant effect on the purchasing decision process at PT Mandalatama Armada Motor Semarang. 1) product quality partially has a significant effect on the purchasing decision process. 2) brand image partially has a significant effect on the purchasing decision process. 3) perceived price partially has a significant effect on the purchasing decision process.*

*Keywords: Product quality, Price Perception, Brand Image and Purchasing Decision Process.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atau rahmat dan KarunianaNya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT. MANDALATAMA ARMADA MOTOR SEMARANG”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program strata satu (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat di atasi adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dr. Safik Faozi, S.H, M.Hum selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang yang telah mendukung kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Euis Soliha, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank yang telah memberikan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E,M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dari awal sampai terselesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta keluarga besar Universitas Stikubank Semarang yang telah mampu menyalurkan ilmunya dan membantu penulis, sehingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam skripsi ini. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangatlah penulis harapkan dari semua pihak.

Sebagai akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi serta pihak-pihak lain yang melakukan penelitian ini dalam bidang ekonomi.

Penulis

Rivaldi Juliansyah

\

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| JUDUL SKRIPSI .....  | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....   | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN.....  | i    |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....                                   | ii   |
| MOTTO .....  | v    |
| PERSEMBAHAN.....   | vi   |
| ABSTRAK .....  | vii  |
| KATA PENGANTAR .....   | ix   |
| DAFTAR ISI.....  | xi   |
| DAFTAR TABEL.....  | xiii |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xiv  |
| BAB 1 .....  | 1    |
| PENDAHULUAN .....  | 1    |
| 1.1 Lata Belakang .....  | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | 6    |
| 1.3 Tujuan Peneltian .....   | 7    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....   | 7    |
| BAB II.....  | 8    |
| TINJUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL .....                             | 8    |
| 2.1 Tinjuan Pustaka.....   | 8    |
| 2.1.1 Pengrtian Pemasaran .....  | 8    |
| 2.1.2 Proses Keputusan Pembelian.....                                    | 9    |
| 2.1.3 Kualitas Produk .....  | 14   |
| 2.1.4 Kualifikasi Produk.....  | 16   |
| 2.1.5 Presepsi Harga .....   | 17   |
| 2.1.6 Citra Merek.....   | 18   |
| 2.2 Hubungan Variabel dan Pengembangan Hipotesis .....                   | 22   |
| 2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Proses Keputusan Pembelian ..... | 22   |
| 2.2.2 Pengaruh Presepsi Harga terhadap Proses Keputusan Pembelian .....  | 22   |
| 2.2.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Proses Keputusan Pembelian.....      | 23   |

|  |    |
|--|----|
| 2.3 Kerangka Pemikiran.....                                | 24 |
| BAB III .....  | 26 |
| METODE PENELITIAN .....                                    | 26 |
| 3.1 Obyek Penelitian .....                                 | 26 |
| 3.2 Populasi dan Sampel .....                              | 27 |
| 3.3 Jenis Sumber Data.....                                 | 29 |
| 3.4 Pengukuran Variabel.....                               | 29 |
| 3.4 Pengukuran Skala.....                                  | 30 |
| 3.5 Pengujian Instrumen .....                              | 32 |
| 3.6 Uji Model .....  | 32 |
| BAB IV .....   | 34 |
| HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....                         | 34 |
| 4.1 Gambaran umum reponden .....                           | 36 |
| 4.2 Statistik Deskripsi Variabel.....                      | 36 |
| 4.2.1 Kualitas Produk .....                                | 38 |
| 4.2.2 Presepsi Harga .....                                 | 39 |
| 4.2.3 Citra Merek.....                                     | 40 |
| 4.2.4 Proses Keputusan Pembelian.....                      | 40 |
| 4.3 Uji Intrumen Penelitian.....                           | 41 |
| 4.3.1 Uji Validitas.....                                   | 41 |
| 4.3.2 Uji Reliabilitas.....                                | 43 |
| 4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....                | 44 |
| 4.4 Uji Model .....  | 45 |
| 4.4.1 Uji Koefosien Determinasi .....                      | 45 |
| 4.4.2 Uji Kelayakan Model (UJi F) .....                    | 46 |
| 4.5 Uji Hipotesis .....                                    | 46 |
| 4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji statistik t) ..... | 46 |
| 4.6 Pembahasan Penelitian.....                             | 48 |
| BAB V.....   | 51 |
| PENUTUP.....   | 51 |
| 5.1 Simpulan .....   | 51 |
| 5.2 Saran .....  | 51 |
| 5.3 Keterbatasan Masalah .....                             | 52 |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| Daftar Pustaka ..... | 53  |
| LAMPIRAN 1 .....     | 56  |
| LAMPIRAN 2 .....     | 62  |
| LAMPIRAN 3 .....     | 78  |
| LAMPIRAN 4 .....     | 81  |
| LAMPIRAN 5 .....     | 92  |
| LAMPIRAN 6 .....     | 99  |
| LAMPIRAN 7 .....     | 104 |

#### DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Rating Penjualan Mobil Honda Tahun 2018 .....               | 2  |
| Tabel 1.2 Rating Penjualan Mobil Honda Tahun 2019.....                | 3  |
| Table 2.1 Review Penelitian Terdahulu.....                            | 21 |
| Tabel 3.4 Definisi Konsep, Operasional, dan Pengukuran Variabel ..... | 30 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....                                | 38 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian .....               | 43 |
| Table 4.3 Hasil Uji Validitas .....                                   | 42 |
| Table 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....                                 | 45 |
| Table 4.5 Hasil Regresi Berganda .....                                | 45 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 25 |
|------------------------------------|----|

