

PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK,
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN TAS MEREK EXSPORT DI SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

NIAZA ONE DINHA

1121600032

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2020

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK,
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN TAS MEREK EXSPORT DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Skripsi Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



**OLEH :
NIAZA ONE DINHA
NBI : 1121600032**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Niaza One Dinha
NPM : 1121600032
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN PRODUK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TAS MEREK EXPORT DI SURABAYA.

Surabaya, 12 Juli 2020

Mengetahui,

Disetujui oleh,

Dekan

Dosen Pembimbing

**Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



Dr. Endro Tjahjono, MM

A blue ink signature of Dr. Ayun Maduwinarti, MP, written over a circular stamp of Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dr. Ayun Maduwinarti, MP

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal 30 Juni 2020.

Dewan Penguji

1. Dr. Ayun Maduwinarti, MP
Ketua



2. Dra. Diana Juni Mulyati, MM
Anggota



3. Dra. Awin Mulyati, MM
Anggota



Mengesahkan,

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**
Dekan,



Dr. Andro Tjahjono, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Niaza One Dinha
NPM : 1121600032
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, DESAIN
PRODUK, DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN TAS MEREK EXSPORT
DI SURABAYA

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terbeaat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 10 Juli 2020





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Niaza One Dinha
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Tas Merek Exsport di Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 27 Agustus 2020

Yang Menyatakan



MOTTO

“You’re the leader of your own life”

- Jung Hoseok

“Things may feel a little difficult right now, but somewhere out there, luck and opportunity is waiting for you”

- Kim Taehyung

“BE HAPPY!”

- Niaza One Dinha

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua saya, terima kasih atas segala do'a, dukungan, dan kasih sayang yang tidak pernah berhenti diberikan. Saya mencintai kalian.
2. Adik saya, terima kasih atas do'a, dukungan, dan pesan-pesan positif yang selalu diberikan di saatsaya berada di waktu-waktu yang sulit. Saya menyanyangi mu.
3. Sahabat-sahabat saya, Tika, Meyke, dan Anis, terima kasih atas do'a, dukungan, dan motivasi yang kalian berikan. Terima kasih karena selalu berada disamping saya hingga saat ini.
4. Teman-teman saya, khususnya CIEMOLL yaitu Erikha, Sofi, Tari, Febbi, Veryda, Nur Aulia, dan Rosy, terima kasih atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan hingga saat ini.

ABSTRAK

Dunia bisnis semakin berkembang pesat setiap harinya. Situasi ini lah yang membuat banyak pengusaha melakukan berbagai usaha untuk menciptakan produk unggul agar konsumen membeli produk mereka. Pengusaha membutuhkan strategi yang tepat untuk menghasilkan produk dengan kualitas yang baik dan berbeda dibanding produk dari pesaing. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, desain produk, dan citra merek terhadap keputusan pembelian tas merek Exsport di Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli tas merek Exsport di Surabaya. Sampel yang digunakan yaitu menggunakan metode *non-probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan sampel yang berjumlah 96 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda, uji t, dan uji F. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas produk, desain produk, dan citra merek baik secara parsial maupun simultan (berama-sama) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Desain Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The bussiness world is growing rapidly everyday. This situation make the entrepreneurs doing varrious efforts to create a superior product to make consumers buy their products. The entrepreneurs need the right strategy to create a product with a good quality and different with the products from their competitors. The aims of this research is to find out and analyze the influence of product quality, product design, and brand image on purcase decision of Exsport bag in Surabaya. The type of research used is quantitaive. The data was collected by quesionnare. The population in this research is consumers which have bought the Exsport bags in Surabaya. The sample that used is non probability samplng methods with purposive sampling technique, with a sample of 96 respondents. The data analysis methods used is multiple regression anaylsis, t test, adn F test. The result of this research shows that all the independent variabels that are product quality, product design, and brand image both partially and simultanously are having a positive and significanly on the dependent variable that is purcase decision.

Keywords : *Product Quality, Product Design, Brand Image, Purchase Decision.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan memenuhi salah satu syarat program pendidikan strata satu pada jurusan Administrasi Bisnis di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yaitu skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk, dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Tas Merek Exsport di Surabaya”.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini, banyak bantuan dan dukungan yang bermanfaat dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, karena telah memberikan kesehatan, kelancaran, dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan adik, karena selalu memberikan do’a, dukungan, dan nasihat-nasihat yang tidak pernah berhenti.
3. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI. Selaku rektor dari Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM. Selaku dekan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dra. Rachmawati Novaria, MM. Selaku wakil dekan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak Drs. Agung Pujianto, MM. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dosen pembimbing kedua yang selalu meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada Saya.
7. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP. Selaku dosen pembimbing pertama dan dosen wali yang selalu meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada Saya.
8. Sahabat-sahabat, Tika, Meyke, dan Anis, karena selalu memberikan do’a dan dukungan yang tiada hentinya
9. Teman-teman CIEMOLL, Erikha, Sofi, Tari, Febbi, Veryda, Nur Aulia, dan Rosy karena selalu memberikan bantuan dan dukungan setiap saat.
10. Rekan-rekan mahasiswa program studi Administrasi Bisnis Angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama.
11. Dan pihak-pihak lain yang terlibat dalam penyusunan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari jika masih banyak kekurangan pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan akan adanya saran dan kritik yang positif dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 10 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul	ii
Tanda Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pernyataan Orsinalitas.....	v
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	vi
Motto.....	vii
Halaman Persembahan	viii
Abstrak.....	ix
Kata Pengantar.....	xi
Daftar Isi.....	xiii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori.....	11
2.3 Kerangka Pikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
2.5 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.4 Populasi dan Sampel.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Teknik Pengukuran Data	31
3.7 Uji Instrumen	32
3.8 Analisis Data.....	32

BAB IV PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Penyajian Data	36
4.2 Analisis Data.....	58
4.3 Pembahasan	67
BAB V PENUTUP	69
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Rekomendasi.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	5
Tabel 2.2 : Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	26
Tabel 3.1 : Skala <i>Likert</i>	31
Tabel 4.1 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 : Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 : Responden Berdasarkan Profesi.....	39
Tabel 4.4 : Responden Berdasarkan Pendapatan	39
Tabel 4.5 : Hasil Pengujian Validitas.....	40
Tabel 4.6 : Hasil Pengujian Reliabilitas	41
Tabel 4.7 : Hasil Tabulasi Variabel Kualitas Produk.....	41
Tabel 4.8 : Hasil Tabulasi Variabel Desain Produk	44
Tabel 4.9 : Hasil Tabulasi Variabel Citra Merek	47
Tabel 4.10 : Hasil Tabulasi Variabel Keputusan Pembelian	50
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Produk (X1)....	54
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden tentang Variabel Desain Produk (X2)	55
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden tentang Variabel Citra Merek (X3)	56
Tabel 4.14 : Tanggapan Responden tentang Variabel Keputusan Pembelian (Y)	57
Tabel 4.15 : Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.16 : Hasil Uji Multikolonieritas	60
Tabel 4.17 : Hasil Uji Autokorelasi	61
Tabel 4.18 : Hasil Uji Linier Berganda	62
Tabel 4.19 : Hasil Uji Determinasi (R^2)	63
Tabel 4.20 : Hasil Uji t (Parsial)	64
Tabel 4.21 : Hasil Uji F (Simultan)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 4.1 : Logo Tas Merek Exsport.....	36
Gambar 4.2 : Tas Merek Exsport.....	37
Gambar 4.3 : Tas Merek Exsport.....	37
Gambar 4.4 : <i>Normal Probability Plot</i>	59
Gambar 4.5 : Uji Heteroskedastitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	76
Lampiran 2 : Tabulasi Karakteristik Responden	79
Lampiran 3 : Tabulasi Data Responden	85
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas.....	97
Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas	103
Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	104
Lampiran 7 : Hasil Uji Analisis Linier Berganda	106
Lampiran 8 : Hasil Uji Determinasi (R^2).....	107
Lampiran 9 : Hasil Uji Parsial (Uji t).....	108
Lampiran 10 : Hasil Uji Simultan (Uji F)	109
Lampiran 11 : Kartu Bimbingan.....	110
Lampiran 12 :Perintah Revisi	112
Lampiran 13 :Hasil Uji Turnitin (Uji Plagiasi).....	115