

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN CITA RASA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN NIKITA *FRIED CHICKEN*  
METLAND CIBITUNG**

Skripsi diajukan untuk melengkapi  
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

oleh

Ineke Salsadilah  
NPM: 41183402180021



Strata 1  
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM "45"**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**BEKASI**  
**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN CITA RASA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN NIKITA *FRIED CHICKEN*  
METLAND CIBITUNG**

Tanggal: 23 November 2022

oleh

Ineke Salsadilah

NPM: 41183402180021

Disetujui,

Pembimbing



Rusham, S.E., M.M.

Mengetahui,



Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN CITA RASA**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN NIKITA *FRIED CHICKEN***  
**METLAND CIBITUNG**

Tanggal : 30 November 2022

oleh

Ineke Salsadilah

NPM: 41183402180021

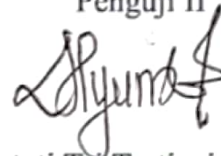
Diuji oleh,

Penguji I



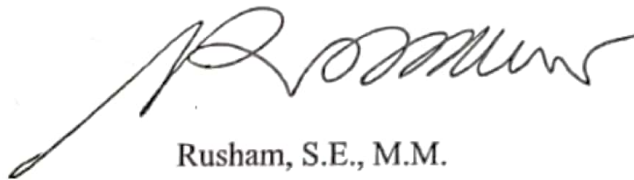
Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E.

Penguji II



Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.

Mengetahui,  
Pembimbing



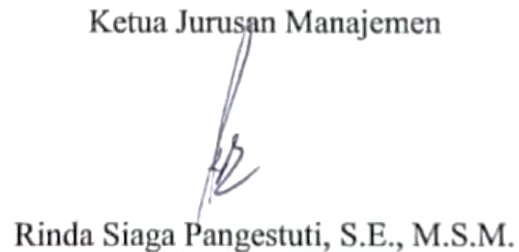
Rusham, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ineke Salsadilah  
Npm : 41183402180021  
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Cita Rasa terhadap Keputusan Pembelian Nikita *Fried Chicken* Metland Cibitug

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemeran asli saya sendiri. Dalam Skripsi ini tidak dapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi yang berlaku.

Demikian Lembar Pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 30 November 2022

Yang menyatakan,



Ineke Salsadilah

## ABSTRAK

Ineke Salsadilah (41183402180021)

Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Cita Rasa terhadap Keputusan Pembelian pada Nikita *Fried Chicken* Metland Cibitung

Xii + 87 halaman + 26 tabel + 3 gambar + 23 lampiran

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Cita Rasa, dan Keputusan Pembelian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, citra merek dan cita rasa terhadap keputusan pembelian pada Nikita *Fried Chicken* Metland Cibitung.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada Konsumen Nikita *Fried Chicken* Metland Cibitung sejumlah 100 responden. Untuk analisis data menggunakan analisis regresi linear ganda yang dihitung menggunakan program *Statistic Product and Service Solution* 25.0 (SPSS 25.0).

Berdasarkan jawaban kuesioner yang telah diolah SPSS diperoleh hasil regresi ganda  $Y=8,271 + 0,450(X_1) + 0,144(X_2) + 0,464(X_3)$ . Hasil uji anova (uji F) diperoleh angka  $F_{hitung}$  yaitu 44,833 dengan angka signifikansi sebesar (0,000) lebih kecil dari standar *error* yang ditetapkan yaitu 0,05. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dapat diartikan bahwa kualitas produk, citra merek dan cita rasa secara bersama-sama memengaruhi keputusan pembelian. Hasil uji t menunjukkan Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Nikita *Fried Chicken* Metland Cibitung dibuktikan dengan hasil  $t_{hitung} \beta_1$  sebesar 5,118 dengan signifikansi sebesar (0,000). Citra merek tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Nikita *Fried Chicken* Metland Cibitung dibuktikan dengan hasil uji  $t_{hitung} \beta_2$  sebesar 0,741 dengan nilai signifikansi sebesar (0,460). Cita Rasa berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Nikita *Fried Chicken* Metland Cibitung dibuktikan dengan hasil uji  $t_{hitung} \beta_3$  sebesar 3,005 dengan nilai signifikansi sebesar (0,003). Pengaruh kualitas produk, citra merek dan cita rasa adalah sebesar 57,0% sedangkan sisahnya 43,0% dipengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka : 41 (2010-2022)



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamualaikum wr.wb*

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian Nikita *Fried Chicken* Matland Cibitung”

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi. Dalam proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis dengan ini mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Rusham, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, masukan, motivasi serta doa dalam proses penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E. & Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji I dan Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen beserta Staff Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama duduk di bangku kuliah.
6. Ibu Komalasari selaku pemilik gerai Nikita *Fried Chicken* Matland Cibitung yang telah memberikan izin riset dan memberikan data untuk menyusun skripsi ini.

7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Nasa Abdul Jelani, Ibu Erna Yudianingsih dan kaka Rima Nurangraini yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, perhatian, bimbingan, dukungan secara moril maupun material, dan segala kebaikan yang tidak bisa terhitung dan terbalaskan oleh apapun.
8. Seluruh keluarga besar yang memberikan semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil.
9. Sahabat-sahabat saya: Muhamad Yusuf, Hanifah Martini, KD Melly Sinta, Siti Maziyah, Dona Fariska yang selama ini selalu menemani, menasehati, dan memberikan dukungan selama duduk di bangku kuliah hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.
10. Rekan-rekan seperjuangan Manajemen A angkatan 2018 yang telah memberikan motivasi.
11. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan doa yang tidak dapat dituliskan satu persatu, terima kasih atas bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk masukan, saran serta kritik yang dapat membangun dari berbagai pihak. Penulis megharapkan penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

*Wassalamualaikum wr. wb.*

Bekasi, 18 November 2022

Penulis,

Ineke Salsadilah

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah .....	13
1.5 Sistematika Pelaporan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1 Keputusan Pembelian .....	15
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	15
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	16
2.1.3 Manfaat dan Tujuan Keputusan Pembelian.....	16
2.1.4 Indikator Keputusan Pembelian.....	17
2.2 Kualitas Produk.....	18
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk .....	18
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	19
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	19
2.3 Citra Merek .....	20



2.3.1	Pengertian Citra Merek.....	20
2.3.2	Jenis - jenis Citra Merek.....	21
2.3.3	Manfaat Citra Merek.....	22
2.3.4	Indikator Citra Merek.....	22
2.4	Cita Rasa.....	23
2.4.1	Pengertian Cita Rasa.....	23
2.4.2	Indikator Cita Rasa.....	24
2.5	Penelitian Terdahulu.....	25
2.6	Kerangka Pemikiran.....	34
2.7	Hipotesis Penelitian.....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1	Desain Penelitian.....	38
3.1.2	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	38
3.1.3	Populasi dan Sampel.....	38
3.1.4	Jenis Sumber Data yang Digunakan.....	39
3.1.5	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.2	Model dan Instrumen Penelitian.....	40
3.2.1	Variabel Kualitas Produk (X1).....	41
3.2.2	Variabel Citra Merek (X2).....	42
3.2.3	Variabel Citra Rasa (X3).....	43
3.2.4	Variabel Keputusan Pembelian.....	43
3.3	Teknik Analisis Data.....	44
3.3.1	Metode Analisis Deskriptif.....	44
3.3.2	Uji Reliabilitas.....	45
3.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
3.3.5	Uji Hipotesis.....	48
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>52</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	52
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	52

4.1.2 Visi dan Misi Nikita <i>Fried Chicken</i> .....	52
4.2 Uji Kualitas Data .....	53
4.2.1 Deskripsi Hasil Uji Validitas .....	53
4.2.2 Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas .....	56
4.3 Deskripsi Data Responden .....	57
4.4 Deskripsi Variabel .....	59
4.4.1 Deskripsi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	59
4.4.2 Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	61
4.4.3 Deskripsi Data Variabel Citra Merek ( $X_2$ ) .....	64
4.4.4 Deskripsi Data Variabel Cita Rasa ( $X_3$ ) .....	65
4.4.5 Deskripsi Hasil Uji Statistik .....	67
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	68
4.5.1 Uji Normalitas .....	68
4.5.2 Uji Multikolinieritas .....	69
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	70
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	72
4.7 Uji Penelitian Hipotesis .....	73
4.7.1 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t) .....	73
4.7.2 Uji Signifikan Secara Bersama-sama atau Anova (Uji F) .....	74
4.7.3 Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	75
4.8 Pembahasan .....	76
4.9 Kelemahan Penelitian .....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	81
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	84
LAMPIRAN .....	87

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Daftar Nama <i>Fried Chicken</i> Pesaing.....	2
Tabel 1. 2 Data Penjualan Nikita <i>Fried Chicken</i> dengan Pesaing Tahun 2021 - Februari 2022 .....	3
Tabel 1. 3 Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Produk .....	6
Tabel 1. 4 Persepsi Konsumen Tentang Citra Merek.....	8
Tabel 1. 5 Persepsi Konsumen Tentang Cita Rasa.....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	41
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y) .....	53
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1) .....	54
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X2).....	55
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Cita Rasa (X3).....	56
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	56
Tabel 4. 6 Data Karakteristik Responden Penelitian.....	58
Tabel 4. 7 Skor Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y) .....	60
Tabel 4. 8 Skor Jawaban Responden Kualitas Produk (X1) .....	62
Tabel 4. 9 Skor Jawaban Responden Citra Merek (X2).....	64
Tabel 4. 10 Skor Jawaban Responden Cita Rasa (X3).....	65
Tabel 4. 11 Statistik <i>Descriptive</i> Variabel Penelitian.....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i> .....	69
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) .....	71
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji t) .....	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji Signifikan Secara Bersama-sama (Uji F) .....	74
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	75
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Hasil Uji Statistik .....	76

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	68
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik <i>Scatterplot</i> ).....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Sebelum dan Sesudah Uji Validitas dan Reliabilitas .....	87
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	93
Lampiran 3 Kuesioner Sesudah Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	103
Lampiran 4 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	109
Lampiran 5 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Kualitas Produk (X1) .....	112
Lampiran 6 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Citra Merek (X2).....	115
Lampiran 7 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Cita Rasa (X3).....	119
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	122
Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	124
Lampiran 10 Uji Penelitian Hipotesis .....	125
Lampiran 11 Tabel Distribusi t .....	126
Lampiran 12 Tabel Distribusi F .....	128
Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi .....	131
Lampiran 14 Kartu Seminar Proposal.....	132
Lampiran 15 Surat Keputusan Pembimbing .....	134
Lampiran 16 Surat Izin Penelitian.....	135
Lampiran 17 Hasil Wawancara .....	135
Lampiran 18 Daftar Menu Nikita <i>Fried Chicken</i> .....	137
Lampiran 19 Dokumentasi Pengambilan Sampel Penelitian .....	138
Lampiran 20 Daftar Menu Pesaing Disekitar.....	138
Lampiran 21 Dokumentasi Pengambilan Data Penjualan Pesaing Disekitar.....	140
Lampiran 22 Daftar Riwayat Hidup.....	141
Lampiran 23 Cek Plagiarisme .....	142



## Lampiran 23 Cek Plagiarisme

SKRIPSI INEKE SALSADILAH FINAL FIX			
ORIGINALITY REPORT			
<b>30%</b>	<b>28%</b>	<b>14%</b>	<b>21%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper		3%
2	Submitted to Universitas Nasional Student Paper		3%
3	repositori.usu.ac.id Internet Source		2%
4	Submitted to Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus Student Paper		2%
5	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source		1%
6	eprints.uny.ac.id Internet Source		1%
7	repository.uinjkt.ac.id Internet Source		1%
8	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper		1%