

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KU ALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI JANJI JIWA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Manajemen



Diajukan Oleh :

Muhammad Rizqy Pratama Hardian

41183402230009

Strata 1

Program Studi Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI**

2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI JANJIJIWA

Tanggal: 21 Januari 2026

Oleh

Muhammad Rizqy Pratama Hardian

NPM: 41183402230009

Disetujui,

Pembimbing



Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI JANJI JIWA

Tanggal: 28 Januari 2026

Oleh

Muhammad Rizqy Pratama Hardian

NPM: 41183402230009

Diuji oleh,

Penguji I



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Penguji II



Yunike Berry, S.M.B., M.Sc., CFP.

Mengetahui,

Pembimbing



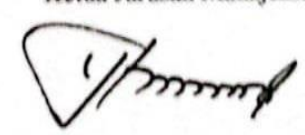
Dr. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rizqy Pratama Hardian

NPM : 41183402230009

FAKULTAS : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

E-mail : rizqypratana@gmail.com

Dengan ini saya tegaskan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa” tidak mengandung unsur plagiarisme. Referensi diformat sesuai dengan konvensi penulisan ilmiah yang telah ditetapkan.

Jika di kemudian hari terbukti terjadi plagiarisme, saya siap menghadapi hukuman sesuai dengan undang-undang dan peraturan terkait. Oleh karena itu, saya menyiapkan lembar pernyataan saya secara sukarela dan tanpa tekanan dari luar.

Bekasi, 6 Januari 2025

Yang membuat pernyataan



Muhammad Rizqy Pratama Hardian

ABSTRAK

Muhammad Rizqy Pratama Hardian (41183402230009)

Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa..

X + 78 halaman + 24 tabel + 6 gambar + 22 lampiran

Kata kunci: citra merek kualitas pelayanan keputusan pembelian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Sampel digunakan sebanyak 100 responden, untuk pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan program Smart PLS versi 4.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model memiliki kecocokan yang baik dan mampu menjelaskan 60,5% variabel keputusan pembelian ($R^2 = 0,605$), yang termasuk dalam kategori kuat. Uji hipotesis dengan bootstrapping menunjukkan bahwa citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian ($p\text{-value} < 0,05$).

Daftar Pustaka : 64 (2012-2024)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirohiim,

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan syukur ke hadirat Allah SWT dan atas rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa”.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas 45 Bekasi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa kasih atas segala bantuan bimbingan dan saran kepada:

1. Ibu Dr.Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak arahan, masukan dengan sabar dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen S- 1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Tuti Sulastri,Dra,. MM. dan Ibu Yunike Berry., M.S.c. Selaku Dosen Penguji.
5. Dosen dan semua staf Tata Usaha di Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan ilmunya.
6. Teristimewa dan yang paling istimewa untuk kedua manusia hebat yang ku sebut sebagai orang tua. Reymond Hardian dan Eni Herdriyawati yang telah mendidik dan merawat penulis hingga sebesar ini. Terimakasih atas pengorbanan, kesabaran dan dukungan yang dibalut Do’a sehingga penulis bisa bertahan sampai sejauh ini. Karena mereka penulis masih percaya akan adanya kebaikan dan keteduhan hidup. Tak banyak kata yang bisa penulis sampaikan kepada kedua orang tua, sebab terlalu banyak kasih sayang yang kedua orang tua berikan dan tak bisa terbayar oleh kata.
7. Kepada Seseorang dengan Nomor Pokok Mahasiswa 411835206210035 yang telah membersamai penulis dalam susah, senang pada perjalanan hidup penulis. Terimakasih sebanyak-banyaknya karena terus memberikan ruang ikhlas dan

suport dalam segala aspek di kehidupan penulis.

8. Terakhir Kepada seluruh sahabat PMII Unisma Bekasi yang telah menjadi wadah bertukar gagasan dan menjadi penguat dalam setiap dinamika dan kebuntuan hidup penulis.

Dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, penulisan menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan dan kelemahan, walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk hasil yang optimal.

Dengan penyusunan skripsi ini penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan. Wassalamualaikum wr.wb.

Bekasi, 6 Januari 2026
Penulis

Muhammad Rizqy
Pratama Hardian

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Keputusan Pembelian	14
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	14
2.1.2 Faktor-faktor yang memengaruhi Keputusan Pembelian.....	15
2.1.3 Indikator-Indikator Keputusan Pembelian.....	15
2.2 Ctra Merek.....	16
2.2.1 Pengertian Citra Merek	16
2.2.2 Faktor-faktor yang Memmengaruhi Citra Merek.....	17
2.2.3 Indikator-Indikator Citra Merek	18
2.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.3 Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.4 Penelitian Terdahulu.....	20
2.5 Kerangka Pemikir	23
2.6 Hipotesis Penelitian	24
2.6.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa	24
2.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.1.1 Metode Penelitian yang Digunakan	26

3.1.3 Populasi dan Sampel	26
3.1.4 Sampel	27
3.1.5 Jenis Data	27
3.1.6 Teknik atau Metode Pengumpulan Data	28
3.2 Instrumen Penelitian	29
3.2.1 Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	29
3.2.2 Variabel Citra Merek (X1).....	30
3.2.3 Kualitas Pelayanan (X2).....	32
3.3 Teknik Pengolahan Data	33
3.3.1 Uji Kualitas Data.....	33
3.3.2 Uji Outer Model (Model Pengukuran)	35
3.3.3 Uji Inner Model (Model Struktural)	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1. Sejarah Singkat Kopi Janji Jiwa	38
4.2. Hasil Pengolahan Data dan Pembahasan	38
4.2.1. Deskripsi Subjek Penelitian	38
4.2.2 Karakteristik Responden.....	38
4.2.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	40
4.3 Pengujian Persyaratan Analisis Data.....	44
4.3.1 Perencanaan Model Pengukuran (Outer Model)	44
4.3.2. Perencanaan Model Struktural (Inner Model)	50
4.3. Pengujian Hipotesis	51
4.4 Pembahasan Penelitian	53
4.5.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	53
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	54
4.5 Rekomendasi Untuk Peneliti Selanjutnya	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
DAFTAR LAMPIRAN	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 3 Top Brand Index (TBI) Kedai Kopi 2024	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4. 1 Penilaian Outer Model.....	44
Gambar 4. 2 Nilai T Parsial.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Prasurvey Keputusan Pembelian pada Konsumen Kopi Janji Jiwa.....	2
Tabel 1. 2 Mini Survey	7
Tabel 1. 3 Prasurvey Citra Merek	6
Tabel 1. 4 Prasurvey Kualitas Pelayanan	8
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Skala Likert	28
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	39
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan domisili	40
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Variabel X1	40
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Variabel X2	41
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Variabel Y	43
Tabel 4. 9 Hasil Pengukuran Outer Model	44
Tabel 4. 10 Data Hasil Pengujian Convergent Validity Menggunakan Outer Loading	45
Tabel 4. 11 Data Hasil Pengujian Convergent Validity Menggunakan Average Variance Extracted (AVE)	46
Tabel 4. 12 Data Hasil Pengujian Discriminant Validity Berdasarkan Cross Loading	47
Tabel 4. 13 Data Hasil Pengujian Discriminant Validity berdasarkan Fornell larcker criterion	48
Tabel 4. 14 Data Hasil Pengujian Composite Reliability	48
Tabel 4. 15 Ringkasan Data Hasil Pengujian Outer Model.....	49
Tabel 4. 16 Data Hasil Pengujian Inner Model Berdasarkan Nilai Rsquare	50
Tabel 4. 17 Data Hasil Pengujian Inner Model Berdasarkan Nilai Collinearity.....	50
Tabel 4. 18 Data Hasil Uji Hipotesis Teknik Bootstrapping	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner penelitian	70
Lampiran 2 Tabel Tabulasi Variabel Citra Merek.....	73
Lampiran 3 Tabe Tabulasi Vriabel Kualitas Pelayanan	76
Lampiran 4 Tabe Tabulasi Variabel Keputusan Pembelian	79
Lampiran 5 Perencanaan Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	82
Lampiran 6 <i>Pengukuran Outer Model</i>	82
Lampiran 7 <i>Convergent Validity</i> (Uji Validitas)	82
Lampiran 8 Pengujian <i>Convergent Validity</i> Menggunakan (AVE)	84
Lampiran 9 <i>Discriminant Validity</i> Berdasarkan <i>Cross Loading</i>	85
Lampiran 10 Pengujian <i>Discriminant Validity Fornel larcker criterion</i>	85
Lampiran 11 <i>Composite Reability</i>	85
Lampiran 12 Pengujian <i>Outer Model</i>	86
Lampiran 13 Perencanaan Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	86
Lampiran 14 Pengujian <i>Inner Model</i> Berdasarkan Niai Rsquare.....	86
Lampiran 15 <i>Inner Model</i> Berdasarkan Nilai Fsquare	86
Lampiran 16 Pengujian Hipoteis Uji parsial (Uji T).....	86
Lampiran 17 Uji Hipotesis Teknik <i>Bootstrapig</i>	88
Lampiran 18 Kartu Seminar Proposal	87
Lampiran 20 Kartu Bimbingan Skripsi	88
Lampiran 21 Lampiran Hasil Pra Survey	88
Lampiran 18 Daftar Riwayat Hidup	93

TURNITIN_MUHAMMAD_RIZQY_PRATAMA_HARDIAN.docx

ORIGINALITY REPORT

33%	30%	21%	20%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.iainpare.ac.id	Internet Source	7%
2	Submitted to Universitas Putera Batam	Student Paper	1%
3	repository.stei.ac.id	Internet Source	1%
4	positori.uin-alauddin.ac.id	Internet Source	1%
5	Susan Nur Izzah Laila Romadhoni, Mulki Siregar. "Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian iPhone", RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business, 2025	Publication	1%
6	eprints.unmas.ac.id	Internet Source	1%
7	pt.scribd.com	Internet Source	1%
8	ejournal.upnjatim.ac.id	Internet Source	1%
9	repository.unismabekasi.ac.id	Internet Source	<1%
10	Submitted to Universitas Respati Indonesia	Student Paper	<1%