

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAWET JABUNG
PONOROGO (STUDI KASUS GENERASI Z DI PONOROGO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Ardhita Sasi Kirana

Nim : 21415385

Program Studi : Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2025

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAWET JABUNG
PONOROGO (STUDI KASUS GENERASI Z DI PONOROGO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Ardhita Sasi Kirana

Nim : 21415385

Program Studi : Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2025

HALAMAN PENGESAHAN

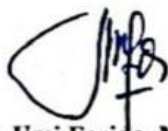
Judul : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Dawet Jabung Ponorogo (Studi Kasus Generasi Z Di Ponorogo)
Nama : Ardhita Sasi Kirana
NIM : 21415385
Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 17 Februari 2003
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

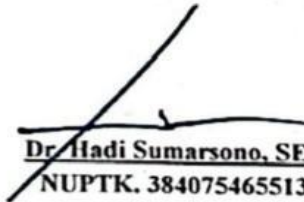
Ponorogo, 04 Februari 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



Dra. Umi Farida, MM
NUPTK. 4442739640230082



Dr. Hadi Sumarsono, SE, M.Si
NUPTK. 3840754655130122

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

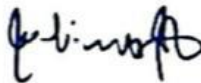


Dr. Hadi Sumarsono, SE, M.Si
NUPTK. 3840754655130122

Dosen Penguji :



Dra. Umi Farida, MM
NUPTK. 4442739640230082



Siti Chamidah, S.E., M.Si
NUPTK. 3851749650230083



Eka Destriyanto P.A., S.AB., MM
NUPTK. 5543762663231033

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Dawet Jabung Ponorogo pada generasi Z di Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah generasi Z di Ponorogo. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan *Non Probability* dengan teknik *Purposive Sampling*, merupakan pengambilan sampel dimana setiap anggota populasinya tidak diberikan peluang atau kesempatan sama untuk dipilih menjadi sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah generasi Z di Ponorogo. Metodologi penelitian yang di gunakan yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan bantuan *Software Statistical Product And Service Solution (SPSS) Version 25*. Hasil pengujian variabel Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga secara parsial terhadap Keputusan Pembelian dengan arah yang positif. Hal ini terlihat dari hasil analisis regresi linier berganda dari masing-masing variabel menunjukkan secara parsial ke arah yang positif. Demikian juga untuk hasil pengujian secara simultan variabel Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Pembelian dengan nilai yang signifikan.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Keputusan Pembelian

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatulahi. Wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil 'alamiin, puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Dawet Jabung Ponorogo (Studi Kasus Generasi Z di Ponorogo)” dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi seluruh umat dan kita nantikan syafaat-Nya di yaumul qiyamah.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan kerjasama dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini dengan rasa hormat dan ketulusan hati peneliti menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristyana, SE.MM Selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen.

4. Ibu Dra, Umi Farid, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs, Setyo Adjie, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah senantiasa bersabar dalam membimbing peneliti dan memberikan arahan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, semoga ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan dapat bermanfaat bagi agama, bangsa dan negara.
6. Teristimewa penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta penulis yakni Ayahanda Agus Purwanto dan Ibunda Asdiantina, terimakasih atas setiap tetes keringat dalam setiap langkah pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis, mendidik, membimbing, dan selalu memberikan kasih sayang yang tulus, motivasi, serta dukungan dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Terimakasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Ayah, ibu, putri kecilmu sudah dewasa dan siap melanjutkan mimpi yang lebih tinggi lagi.
7. Untuk seseorang yang tidak bisa disebutkan namanya, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam atas semua dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu diberikan. Dalam setiap langkah penulis, kehadirannya begitu berarti, memberikan ketenangan dan kekuatan untuk terus maju meskipun tantangan datang silih berganti. Saat penulis merasa terpuruk, orang tersebut hadir dengan cara yang luar biasa,

memberikan dorongan agar tidak menyerah. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu menginspirasi dan memberikan kehangatan dalam perjalanan ini. Semoga segala kebaikan yang diberikan kembali kepadanya dengan berlipat ganda, dan semoga kita selalu dapat saling mendukung dalam setiap langkah kehidupan.

8. Untuk sahabat-sahabatku yang selalu ada, yaitu Lailatul Fitriyani, Shobariyah Ayu Agustian, Destria Putri Widyaningrum, dan Aprilia Dina Saputri. Terima kasih yang tak terhingga atas segala dukungan, semangat, dan kebersamaan yang telah kalian berikan selama ini. Kalian adalah sumber kekuatan yang tidak pernah lelah menemani, memberikan tawa, dan memotivasi saya saat-saat sulit. Tanpa kalian, perjalanan menyelesaikan skripsi ini pasti akan jauh lebih berat. Terima kasih sudah menjadi teman sejati, tempat berbagi, dan saling menguatkan. Semoga persahabatan kita terus terjaga dan kita semua dapat meraih segala impian yang kita cita-citakan.
9. Untuk teman-teman kelas Manajemen F yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademisku, terima kasih atas segala kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah kalian berikan. Kita telah melalui banyak momen bersama, baik suka maupun duka, dan semua itu membuat perjalanan ini lebih berarti. Terima kasih telah menjadi teman yang saling membantu, berbagi ilmu, dan memberikan motivasi satu sama lain. Semoga kita semua dapat meraih kesuksesan di masa depan dan kenangan indah selama masa perkuliahan ini tetap terjaga dalam ingatan kita.

10. Terakhir, kepada diri saya sendiri. Ardhita Sasi Kirana, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba. Terima kasih karena tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharap segala bentuk saran serta masukan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh

Ponorogo, 4 Februari 2025

Peneliti,



Ardhita Sasi Kirana

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 4 Februari 2025



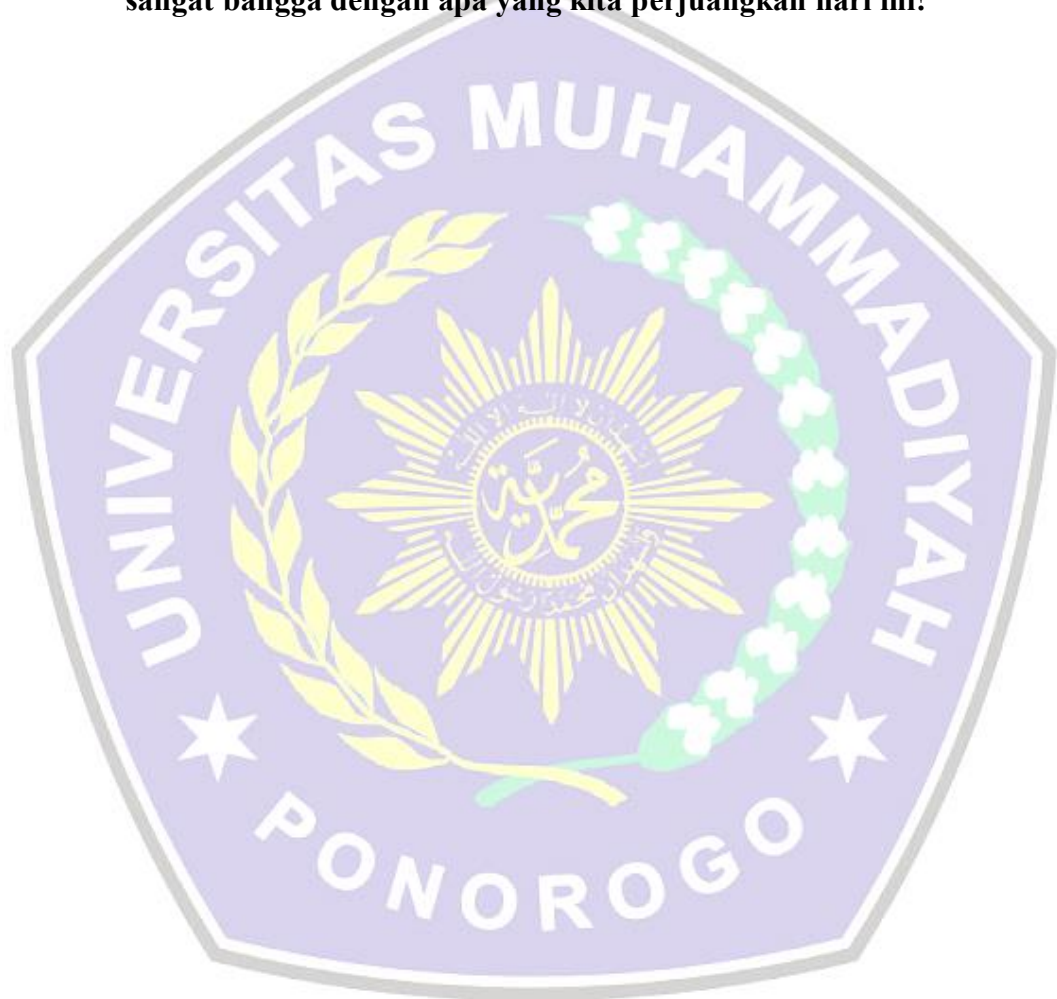
Ardhita Sasi Kirana

NIM. 21415385

MOTTO

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkah untuk maju”

“orang lain ga akan bisa faham *struggle* dan masa sulit nya kita yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini!”



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
RINGKASAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vii
MOTTO.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
1. Manajemen Pemasaran	9
2. Bauran Pemasaran.....	15

3. Perilaku Konsumen.....	16
4. Keputusan Pembelian	22
5. Citra Merek.....	26
6. Kualitas Pelayanan	30
7. Persepsi Harga	32
2.2 Penelitian Terdahulu.....	35
2.3 Kerangka Konseptual.....	48
2.4 Hipotesis.....	49
BAB III.....	54
METODE PENELITIAN	54
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	54
3.2 Populasi dan Sampel	55
1. Populasi Penelitian.....	55
2. Sampel Penelitian.....	55
3.3 Metode Pengambilan Data.....	57
3.4 Definisi Operasional Variabel	58
3.5 Metode Analisis Data.....	60
1. Uji Instrumen Analisis.....	60
2. Alat Analisis Data	63
3. Pengujian Hipotesis.....	65

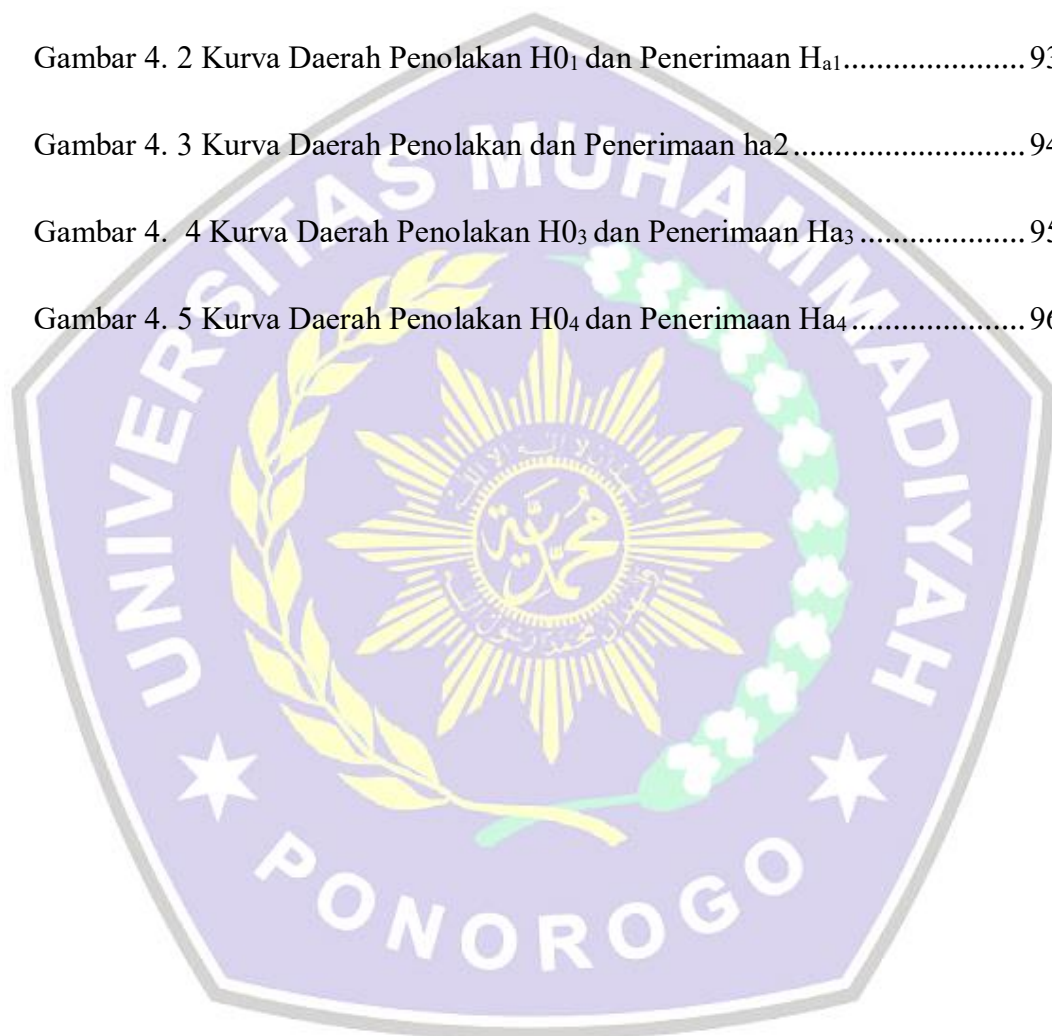
BAB IV	67
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Gambaran Umum Penelitian	67
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	70
4.3 Uji Instrumen.....	86
4.4 Analisis Data.....	88
4.5 Uji Hipotesis.....	92
BAB V.....	105
KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran.....	106
Daftar Pustaka	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3. 1 Skala Liker.....	58
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	58
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4. 3 Frekuensi Pembelian	72
Tabel 4. 4 Kriteria Variabel Penelitian.....	74
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek (X_1)	75
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X_2)	78
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Harga (X_3).....	81
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	83
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner.....	86
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	88
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	89
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	91
Tabel 4. 13 Hasil Uji T	92
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Dawet Jabung.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	49
Gambar 4. 1 Peta Kecamatan Mlarak.....	67
Gambar 4. 2 Kurva Daerah Penolakan H_{01} dan Penerimaan H_{a1}	93
Gambar 4. 3 Kurva Daerah Penolakan dan Penerimaan h_{a2}	94
Gambar 4. 4 Kurva Daerah Penolakan H_{03} dan Penerimaan H_{a3}	95
Gambar 4. 5 Kurva Daerah Penolakan H_{04} dan Penerimaan H_{a4}	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	114
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden.....	120
Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Responden.....	125
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	140
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	144
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi (R^2), Uji T & Uji F	145
Lampiran 7 Distribusi Nilai R_{tabel}	147
Lampiran 8 Distribusi Nilai T_{tabel}	148
Lampiran 9 Distribusi Nilai F_{tabel}	149
Lampiran 10 Foto Lokasi Penelitian	150