

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI OLEH
MINAT BELI PADA *HOLLAND BAKERY* BEKASI**

TESIS



OLEH:
THOMAS ANGGORO
NIM : 202210021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI OLEH
MINAT BELI PADA *HOLLAND BAKERY* BEKASI**

TESIS

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Magister Manajemen



**OLEH:
THOMAS ANGGORO
NIM : 202210021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen pembimbing Tesis :

Nama : Thomas Anggoro

NIM : 202210021

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Oleh Minat Beli Pada *Holland Bakery* Bekasi

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian tesis pada Program Studi Manajemen, Program Magister, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 15 Agustus 2024

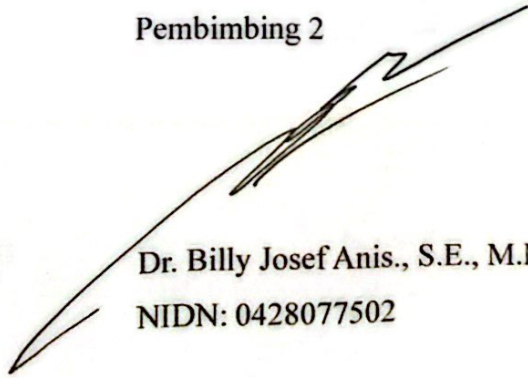
Pembimbing 1



Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M.

NIDN: 0404046508

Pembimbing 2



Dr. Billy Josef Anis., S.E., M.M.

NIDN: 0428077502

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI OLEH MINAT BELI PADA
HOLLAND BAKERY BEKASI**

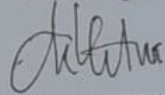
Dipersiapkan dan disusun oleh :
Thomas Anggoro
202210021

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis pada hari Kamis tanggal 15 bulan Agustus tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI TESIS

Ketua Penguji,
Prof. Dr. Retno Purwani Setyaningrum., S.E., M.M.
NIDN: 0429116301

Tanda Tangan



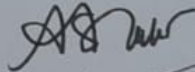
Anggota Penguji I
Dr. Sunita Dasman., A.T., M.M.
NIDN: 0403087103

Tanda Tangan



Pembimbing I/ Anggota Penguji II,
Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M.
NIDN: 0404046508

Tanda Tangan

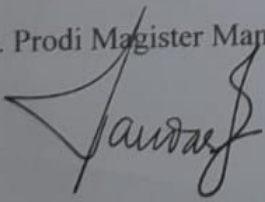


Pembimbing II/ Anggota Penguji III
Dr. Billy Josef Anis., S.E., M.M.
NIDN: 0428077502

Tanda Tangan



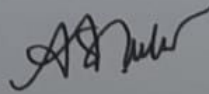
Ka. Prodi Magister Manajemen



Dr. Anna Wulandari., S.E., M.M.
NIDN: 0313037903

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M.
NIDN: 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Thomas Anggoro
NIM : 202210021
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari karya hasil orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 15 Agustus 2024

Tanda Tangan


Thomas Anggoro

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Barang siapa belum pernah merasakan pahitnya mencari ilmu walau sesaat, ia akan menelan hinanya kebodohan sepanjang hidup
(Imam Syafi’i)”

Karya ini kupersembahkan buat:

- Allah SWT yang selalu memberikan kelancaran dalam menempuh pendidikan ini.
- Istri, kedua orang tua, adik dan orang-orang terdekatku yang selalu mendoakan serta menginginkan yang terbaik untukku.
- Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang sangat berharga selama perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan segala rahmat, taufiq dan hidayah yang telah Allah SWT berikan, penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Dimediasi Oleh Minat Beli Pada *Holland Bakery* Bekasi”

Salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB) penulis menyusun tesis ini. Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan tesis ini dapat terselesaikan berkat dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

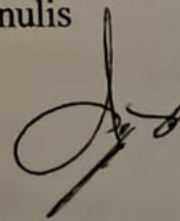
1. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M selaku pembimbing utama dan Bapak Dr. Billy Josef Anis, S.E., M.M. selaku pembimbing kedua yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
2. Tim penguji, Ibu Prof. Dr. Retno Purwani Setyaningrum., S.E., M.M dan Bapak Dr. Sunita Dasman., S.E., M.M. terimakasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya tesis ini.
3. Ibu Dr. Anna Wulandari, S.E., M.M dan Muhamad Guntur., S.E., M.M. selaku Ketua dan admin program studi magister manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staff yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis tesis mahasiswa.
4. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M. selaku DEKAN Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis.
5. Hamzah M. Mardi Putra., S.K.M., M.M., D.B.A. sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagikan ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian tesis ini.
7. Orang tuaku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhingga.
8. Teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa terimakasih atas keakraban, diskusi, saran dan semangat yang telah diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat dimasa perkuliahan.
9. Seluruh staff Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian tesis ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga tesis ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 15 Agustus 2024

Penulis



Thomas Anggoro

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
SUSUNAN DEWAN PENGUJI TESIS	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS.....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.5. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.2. Keputusan Pembelian.....	15
2.1.3. Kualitas Produk	19
2.1.4. Citra Merek	25
2.1.5. Minat Beli.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	33
2.3.1. Hipotesis.....	34
2.3.2. Model Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.2 Jenis dan Desain Penelitian	42
3.2.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2.2 Desain Penelitian.....	42
3.3 Operasionalisasi Variabel	43
3.4 Populasi, Sampel, Metode Pengambilan Sampel	45
3.5 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	46
3.5.1 Jenis Data	46
3.5.2 Sumber Data.....	46
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data	47
3.6 Metode Analisis.....	47

3.6.1 Analisis Deskriptif.....	48
3.6.2 Analisis Statistik Data	48
3.6.3 Analisis Validitas dan Reliabilitas (<i>Outer Model</i>).....	48
3.6.4 Analisis Inner Model	49
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Gambaran Obyek Penelitian.....	51
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Karakteristik Responden	51
4.2.2 Analisa Outer Model	53
4.2.3 Analisa <i>Inner Model</i>	57
4.2.4 Analisa Hipotesis.....	58
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	62
4.3.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	62
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli	63
4.3.4 Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli	63
4.3.5 Pengaruh Minat Beli terhadap Keputusan Pembelian.....	64
4.3.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian melalui Minat Beli.....	64
4.3.7 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian melalui Minat Beli.....	65
BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Implikasi Manajerial	67
5.3 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan Salah Satu Toko <i>Holland Bakery</i> Bekasi Tahun 2018– 2023.....	2
Tabel 1. 2 Kesenjangan Penelitian	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 2. 2 Arah dan Sumber Penelitian	40
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	42
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	44
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	52
Tabel 4. 4 Outer loading.....	54
Tabel 4. 5 Perbaikan Data Outer loading	55
Tabel 4. 6 Average Variance Extracted (AVE)	56
Tabel 4. 7 Cronbach’s Alpha	57
Tabel 4. 8 Composite Reliability.....	57
Tabel 4. 9 R Square	57
Tabel 4. 10 Path Coefficient.....	59
Tabel 4. 11 Special Indirect Effects.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Survei Pendahuluan 1, 2024.....	3
Gambar 1. 2 Survei Pendahuluan 2, 2024.....	4
Gambar 1. 3 Survei Pendahuluan 3, 2024.....	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian	40
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	43
Gambar 4. 1 Path Outer Model	53
Gambar 4. 2 Hasil Bootstrapping Outer Model	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner.....	77
Lampiran 3 Penelii Terdahulu	87
Lampiran 4 Hasil Output SmartPLS	89
Lampiran 5 Curriculum Vitae	91

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE ON
PURCHASE DECISION MEDIATED BY PURCHASE INTENTION AT
HOLLAND BAKERY BEKASI***

Thomas Anggoro¹
Preatmi Nurastuti²
Billy Josef³

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of product quality and brand image on purchase decision, mediated by purchase intention at Holland Bakery Bekasi. Data was collected from 200 respondents who are customers of Holland Bakery using a questionnaire. The data was analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method with SmartPLS software. The results indicate that product quality has a significant positive effect on purchase decision and purchase intention. However, brand image does not significantly affect purchase decision and purchase intention. Furthermore, purchase intention significantly mediates the relationship between product quality and purchase decision, but it does not significantly mediate the relationship between brand image and purchase decision. These findings suggest that Holland Bakery should focus on improving product quality to enhance purchase intention and ultimately increase purchase decisions. Additionally, strategies to improve brand image should be considered to maintain and enhance the overall brand perception.

Keyword: Product Quality, brand image, purchase intention, purchase decision

- 1) Thomas Anggoro
- 2) Preatmi Nurastuti
- 3) Billy Josef Anis

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DIMEDIASI OLEH MINAT BELI PADA
HOLLAND BAKERY BEKASI**

Thomas Anggoro¹
Preatmi Nurastuti²
Billy Josef³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian yang dimediasi oleh minat beli pada *Holland Bakery* Bekasi. Data dikumpulkan dari 200 responden yang merupakan pelanggan *Holland Bakery* menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan minat beli. Namun, citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan minat beli. Selain itu, minat beli secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas produk dan keputusan pembelian, namun tidak secara signifikan memediasi hubungan antara citra merek dan keputusan pembelian. Temuan ini menyarankan agar *Holland Bakery* fokus pada peningkatan kualitas produk untuk meningkatkan minat beli dan pada akhirnya meningkatkan keputusan pembelian. Selain itu, strategi untuk meningkatkan citra merek perlu dipertimbangkan untuk menjaga dan meningkatkan persepsi merek secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Minat beli, Keputusan Pembelian.