

**PENGARUH *E-COMMERCE*, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ALAT TEKNIK MEREK
MAKITA PADA PERUSAHAAN PT. SARI PRATAMA TOOLS
SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

JEREMIAS RIKI DIA

NIM: 2017.1221.093

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2021

**PENGARUH *E-COMMERCE*, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ALAT TEKNIK MEREK
MAKITA PADA PERUSAHAAN PT. SARI PRATAMA TOOLS
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi
salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi

OLEH :

JEREMIAS RIKI DIA

NIM : 20171221093

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

PERNYATAAN TIDAK MEMBUAT PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jeremias Riki Dia

NIM : 20171221093

Program Studi : SI Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian ataupun seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik Sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 10 Januari 2022

Yang membuat Pernyataan



Jeremias Riki Dia

PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI

PENGARUH *E-COMMERCE*, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ALAT TEKNIK MEREK MAKITA
PADA PERUSAHAAN PT. SARI PRATAMA TOOLS SURABAYA

Oleh :

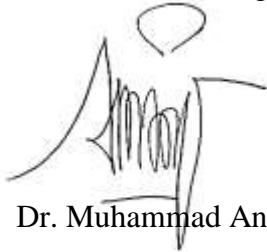
Jeremias Riki Dia

NIM : 20171221093

Proposal skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan persetujuan untuk diajukan.

Surabaya,

Dosen Pembimbing I,



Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM.

Dosen Pembimbing II,



Anita Roosmawarni, SE., M.SE.

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen



Rina Maretasari, SM. M.SM.

PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini telah diajukan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji
Judul : PENGARUH *E-COMMERCE*, CITRA MEREK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ALAT TEKNIK MEREK
MAKITA PADA PERUSAHAAN PT. SARI PRATAMA TOOLS SURABAYA.

Nama : Jeremias Riki Dia

NIM : 20171221093

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari/Tanggal : Selasa/4 Januari 2022

Pukul 13.00 Sampai dengan 14.30

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji



Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM

Anggota



Dr. Siti Maroah, M. Pd..

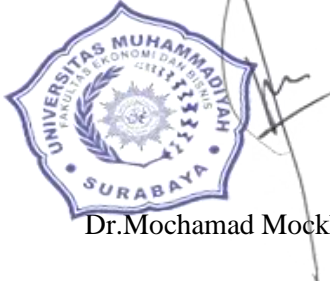
Anggota



Anita Roosmawarni, SE., M.SE.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr.Mochamad Mockhlas,S.Si,MM

Kaprodi Manajemen



Rina Maretasari, SM. M.SM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan kebesaran dan kekuasaan-Nya penulis masih dalam nikmat iman dan islam serta penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *E-commerce*, Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Alat Teknik Merek Makita Pada Perusahaan PT. Sari Pratama Tools Surabaya”**

Penulisan skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan dalam menyelesaikan studi Strata Satu (S-1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Disamping itu juga sebagai sarana Latihan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah.

Terselesaikan skripsi ini tentu saja tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dorongan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, atas segala bantuan yang telah diberikan penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Dr. dr. Sukadiono, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr.Mochamad Mockhlas,S.Si,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Rina Maretasari, SM. M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya

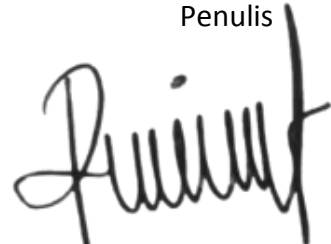
4. Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM selaku Dosen pembimbing I saya dalam skripsi. Karena berkat bimbingan dan ilmu yang telah diberikan membuat saya udah dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Anita Roosmawarni, SE., M.SE selaku Dosen pembimbing II saya yang telah meluangkan waktunya dan memberikan ilmunya kepada saya.
6. Kedua Orang Tua saya yang tidak pernah berhenti mendoakan serta mendorong saya untuk selalu menjadi anak yang gigih dalam meraih ilmu dan menyemangati saya.
7. Bapak Ibu Dosen beserta seluruh staff dan karyawan keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
8. Bapak Ibu manager PT Sari Pratama Tools yang telah memberikan saya pekerjaan sehingga saya dapat membiayai kuliah hingga selesai
9. Rizki Fatiha yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini dan juga meluangkan waktu untuk membantu saya dalam pengadaan kebutuhan operasional saya selama menyelesaikan tugas akhir ini, serta senantiasa mendukung, menyemangati dan mendo'akan saya agar segera menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman Manajemen kelas karyawan Angkatan 2017 terimakasih atas segala informasi yang telah diberikan dan waktu selama menjalani masa studi serta yang telah ikut mendoakan, mengingatkan dan memberikan semangat di setiap kesempatan agar skripsi ini selesai dengan waktu yang telah ditetapkan

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, semoga balasan pahala dari Allah SWT bermanfaat untuk kita semua di dunia maupun di akhirat. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan yang diperoleh sampai saat ini. Oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna terciptanya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 10 Januari 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jeremias Riki Dia', written in a cursive style.

Jeremias Riki Dia

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
PERNYATAAN TIDAK MEMBUAT PLAGIAT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Hubungan Antar Variabel	21
C. Penelitian Terdahulu	24
D. Kerangka Konseptual	27
E. Model Analisis	28
F. Hipotesis	29
BAB III.....	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Identifikasi Variabel.....	29
C. Definisi Operasional Variabel	30
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Populasi dan Sampel	33

F. Teknik Pengolahan Data	34
G. Teknik Analisis Data	36
BAB IV	41
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	41
B. Deskripsi Hasil Penelitian	42
C. Pengujian Hipotesis	59
D. Pembahasan	64
BAB V	69
A. Simpulan	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Definisi Operasional Variabel	31
3.2 Skala likert	35
4.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	53
4.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan	54
4.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penghasilan	55
4.5 Hasil Tanggapan Responden Tentang Promosi	57
4.6 Hasil Tanggapan Responden Tentang Citra Merk	58
4.7 Hasil Tanggapan Responden Tentang Kualitas Layanan	59
4.8 Hasil Tanggapan Responden Tentang Keputusan Pembelian ...	61
4.9 Hasil Uji Validitas	61
4.10 Hasil Uji Reliabilitas	62
4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	64
4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.13 Hasil Uji T	69
4.14 Hasil Uji F	71
4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda	72
4.16 Hasil Hipotesis	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Data Penjualan PT. Sari Pratama Tools 2018-2020.....	2
2.1 Kerangka Konseptual	27
2.2 Model Analisis	28

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia Ulva, N. Y. (2014). Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Ilmu Manajemen*, 1(2), 181–190.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*.
- builder id. (2021). *Produsen power tool terbaik di dunia produsen peralatan listrik*.
Builder Id. <https://www.builder.id/pengujian-non-destruktif/>
- Firdausi, A., & Khasanah, I. (2017). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi pada Konsumen teh*.
- Fitria. (2013). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan kasus-kasus pilihan / Ali Hasan (Cet. 1)*. CAPS.
- Hayati, M. N. (2019). *Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, Kualitas Produk Dan Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian Produk Wardah Di Puspa Indah Cosmetic Magelang*.
- Kasanti, N., Wijaya, A., & Suandry. (2019). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk

Terhadap Keputusan Pembelian Produk Safety Merek Proguard pada PT AIM Safety Indonesia.

Kodu, S. (2013). HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA AVANZA.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. Prentice Hall.

Kotler, P. (2005). *According to Kotler: The World's Foremost Authority on Marketing Answers Your Questions*.

Kotler, P. (2012). *Kotler On Marketing*. Simon & Schuster UK.

Kotler, P., Armstrong, G., Malhotra, J., & Machková, H. (2004). *Marketing*. Grada Publishing, spol. s.r.o.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing Management*. Pearson Education, Limited.

Kuncoro, M. (2009). *Ekonomika Indonesia: dinamika lingkungan bisnis di tengah krisis global*. UPP STIM YKPN.

Labesi, S. C. (2019). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Pajero Pada Pt. Makassar Mandiri Putra Utama.

Larosa, S., & SUGIARTO, S. (2011). *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk,*

Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Warung-Warung Makan Di Sekitar Simpang Lima.

LEE, N. C. (2017). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERIKLANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TEH BOTOL SOSRO KEMASAN PET 450 ML (STUDI PADA PENGUNJUNG MINIMARKET DI SURABAYA SELATAN).*

Linda. (2019). *Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Honda JAZZ Pada PT.Sanggar Laut Selatan di Kota Makassar.* 1–10.

Nurjanah, S. F., Kurniati, R. R., & Zunaida, D. (2019). Pengaruh E-commerce terhadap Keputusan Pembelian pada Belanja Online Shopee (Studi pada Konsumen Belanja Online Mahasiswa Universitas Islam Malang).

Rakhmat, M. F. (2001). *Perilaku konsumen \& komunikasi pemasaran.* PT Remaja Rosdakarya.

Ramanathan, R., Ramanathan, U., & Hsiao, H. L. (2012). The impact of e-commerce on Taiwanese SMEs: Marketing and operations effects.

Ramdhan, J. M. (2019). Pengaruh Media Sosial Dan E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Distro House of Smith.

renaisa. (2005). *Edukasi profesional syariah.*

Rudi, G. (2017). Studi Pustaka Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian :

Harga, Promosi, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kualitas Produk Pada Toko Online Gudanggrosiran.Com.

Sugiyono. (2017). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). Manajemen Kualitas Jasa. *Yogyakarta. ANDI*, 664–675.

Utami, V. W. S. L. R. (2019). *The Master Book of SPSS*. Anak Hebat Indonesia.

Van Der Merwe, R., & Bekker, J. (2003). A framework and methodology for evaluating e-commerce Web sites.

Vera Tri Wijaya, Priska Pravitha Teguh, A. A. (2018). Analisis Pengaruh Variabel E-Commerce (Interface, Navigation, Content, Reliability Dan Technical) Terhadap Keputusan Pembelian Apartemen Melalui Situs Airbnb.

Wibowo, A. (2012). *Menjadi guru berkarakter: strategi membangun kompetensi & karakter guru*. Pustaka Pelajar.

Wijaya, V. T., Teguh, P. P., & Aprilia, A. (2015). *ANALISIS PENGARUH VARIABEL E-COMMERCE (INTERFACE, NAVIGATION, CONTENT, RELIABILITY DAN TECHNICAL) TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN APARTEMEN MELALUI SITUS AIRBNB*.

