

**PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI  
*KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)* KAWI MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH :**

**CHRISTIAN  
NIM 201611010**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI – JURUSAN MANAJEMEN  
2020**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Christian  
NIM : 201611010  
Universtias : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul : *PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) KAWI MALANG*

Malang, 4 Juli 2020

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti, MP  
NIDN: 0701056401

Pembimbing II



Jovita Vicka B. W. S. Pd. M. SM  
NIDN: 0724018601

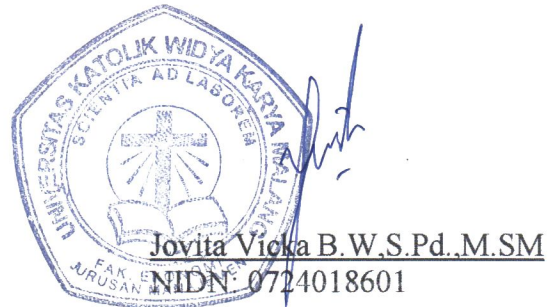
Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. Anni Yudiastuti, MP  
NIDN: 0701056401

Ketua Jurusan Manajemen



Jovita Vicka B. W. S. Pd. M. SM  
NIDN: 0724018601

## HALAMAN PENGESAHAN

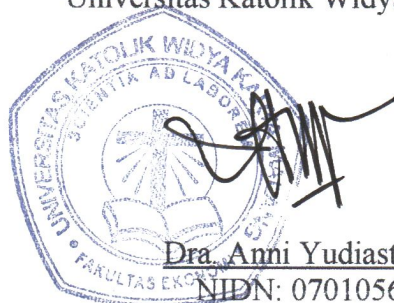
Skripsi yang berjudul :  
PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
*KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC)* KAWI MALANG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Christian  
NIM : 201611010

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas  
Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 4 Juli  
2020 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata satu (S-1).

Disahkan oleh :  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Widya Karya Malang



### DEWAN PENGUJI

1. Dra. Anni Yudiastuti,MP  
NIDN: 0701056401
2. Jovita Vicka B.W,S.Pd.,M.SM.  
NIDN 0724018601
3. Drs. Cornelius Niwadolo, M.M  
NIDK: 8887223419

### TANDA TANGAN



.....



.....

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *KENTUCKY FRIED CHICKEN* (KFC) KAWI MALANG” merupakan karya asli dari :

Nama : Christian  
NIM : 201611010  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 4 Juli 2020



(Christian)

DITERIMA DAN DISETUJUI :

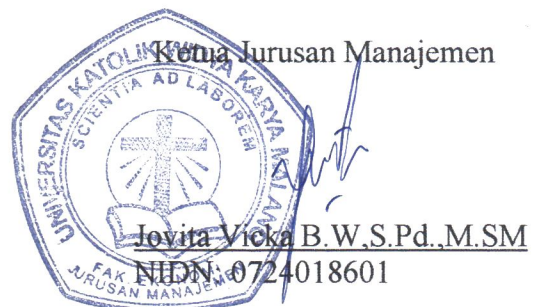
Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, MP  
NIDN: 0701056401

Pembimbing II

Jovita Vicka B. W. S. Pd., M. SM  
NIDN: 0724018601

Mengetahui :



**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Dengan ini KFC Kawi Malang menerangkan bahwa :

Nama : Christian

NIM : 201611010

Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah melakukan penelitian pada KFC Kawi Malang, dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul: **PENGARUH BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) KAWI MALANG** pada bulan Mei 2020.

Malang, 15 Juli 2020

~~General~~ Manager, on duty



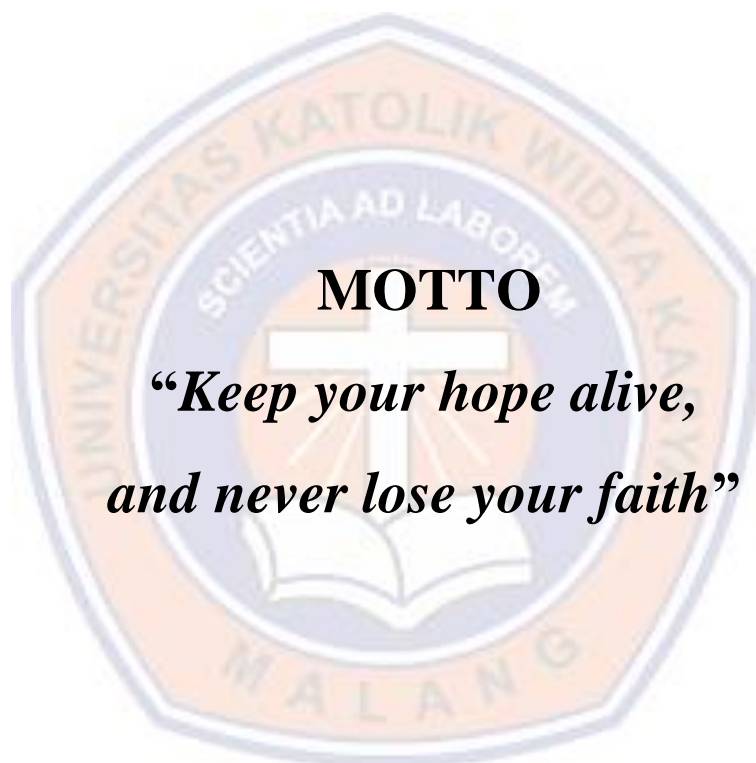
**KFC KAWI**

Jl. Kawi Atas No. 38 Malang  
Tlp. (0341) 576151 - 576152  
Fax. (0341) 573409

*[Handwritten signature]*  
15/7 20.

## UCAPAN TERIMA KASIH

1. Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, kasih, penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua yang sudah melahirkan dan menghidupi selama ini, selalu memberikan doa, dan motivasi agar saya tetap semangat dan pantang menyerah selama ini hingga selesainya skripsi ini.
3. Terima kasih kepada kakak saya, yang selalu memberikan semangat dan doa selama ini hingga selesainya skripsi ini.
4. Terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuangan (*Bali Trip 2019* dan sahabat nongkrong ngopi) saya yang telah melalui proses bersama, memotivasi, menyemangati dan memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
5. Terima kasih kepada seluruh teman – teman angkatan tahun 2016 kelas genap (B) dan teman – teman fakultas ekonomi jurusan manajemen dan yang telah banyak membantu dan menjadi teman dalam proses pembelajaran di kelas, menjadi teman berbagi suka – duka dalam kelas.
6. Terima kasih untuk segenap keluarga besar UAM Kesenian (Art Crew) sebagai organisasi telah menjadi keluarga dalam berproses, bertumbuh dan berkembang dalam bidang non-akademik, seni dan organisasi.
7. Terima kasih untuk segenap keluarga besar BMJ Manajemen sebagai organisasi telah menjadi keluarga dalam berproses, bertumbuh dan berkembang dalam bidang akademik dan organisasi.



**MOTTO**

*“Keep your hope alive,  
and never lose your faith”*

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Christian  
NIM : 201611010  
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 14 Januari 1998  
Alamat : Jalan Bareng Tenes 4B/640  
Nama orang tua : Jimmy Hendro (Ayah)  
: Djong Lie Fun (Ibu)  
Riwayat Pendidikan :  
Tahun 2004-2010 : SDK Santa Maria 2 Malang  
Tahun 2010-2013 : SMPK Santa Maria 2 Malang  
Tahun 2013-2016 : SMAK Santa Maria Malang  
Tahun 2016-2020 : Universitas Katolik Widya Karya Malang  
(S1 Manajemen)



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena berkat, rahmat, kasih penyertaan-NYA, skripsi yang berjudul “ PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *KENTUCKY FRIED CHICKEN* (KFC) KAWI MALANG” dengan baik dapat terselesaikan tepat waktu. Skripsi ini perwujudan tugas akhir dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen pada fakultas ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Penulis juga hendak menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang selalu memberi bimbingan dan juga semangat motivasi hingga skripsi ini dapat selesai:

1. Dra. Anni Yudiastuti,MP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dengan sabar selama proses pembuatan hingga terselesainya skripsi ini.
2. Jovita Vicka B.W,S.Pd.,M.SM selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dengan sabar selama proses pembuatan hingga terselesainya skripsi ini.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan di kampus Unversitas Katolik Widya Karya Malang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis guna memperbaiki skripsi ini di kemudian hari.

Akhir kata penulis memohon maaf sebesar – besarnya jika dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, dan berharap bahwa skripsi ini dapat

# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

bermanfaat dan berguna bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya sebagai bahan tambahan referensi. Terima kasih.

Malang, 4 Juli 2020,

Penulis

Christian



**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iv
HALAMAN KETERANGAN PENELITIAN .....	v
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi

**BAB 1 PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitia .....	5

**BAB II LANDASAN TEORI**

A. Penelitian Terdahulu .....	6
B. Teori.....	8
C. Kerangka Pikir .....	20
D. Hipotesis .....	21

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	22
B. Lokasi Penelitian.....	22

C. Ruang Lingkup Penelitian.....	22
D. Populasi dan Sampel .....	22
E. Sumber dan Jenis Data.....	23
F. Metode Pengumpulan Data.....	24
G. Definisi Operasional Variabel.....	25
H. Metode Pengumpulan Data.....	26
I. Teknik Analisis Data.....	27

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	32
B. Gambaran Umum Responden.....	36
C. Penyajian Data Penelitian .....	37
D. Analisis Data dan Intepretasi Data.....	44
E. Pembahasan.....	52
F. Implikasi Hasil Penelitian.....	55

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	25
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	36
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerja.....	37
Tabel 4.4 Penyajian Data Variabel Citra Pembuat (X1).....	38
Tabel 4.5 Penyajian Data Variabel Citra Produk (X2) .....	40
Tabel 4.6 Penyajian Data Variabel Citra Pemakai (X3).....	42
Tabel 4.7 Deskripsi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.11 ANOVA.....	50
Tabel 4.12 <i>Model Summary R Square</i> .....	51

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	34
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	46



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Output Data



**PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
*KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) KAWI MALANG***

**ABSTRAK**

Citra merek (*brand image*) menjadi penting bagi perusahaan, bukan hanya sebagai media untuk mendeskripsikan produk mereka, namun citra merek ini juga dapat menjadi media promosi utama bagi perusahaan. *Brand image* terdiri dari citra pembuat, citra produk, dan citra pemakai. Citra merek dapat menjadi salah satu pertimbangan bagi konsumen untuk dapat memakai suatu produk dan melakukan keputusan pembelian. KFC Kawi Malang sendiri merupakan salah satu *outlet* KFC yang berada di Kota Malang, berdiri tahun 2002, dan merupakan *outlet* KFC pertama yang ada di Kota Malang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh *brand image* secara simultan dan parsial terhadap keputusan pembelian *Kentucky Fried Chicken* KFC Kawi Malang, serta komponen dari *brand image* yang berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian *Kentucky Fried Chicken* KFC Kawi Malang. Jenis penelitian adalah *explanatory research*. Sumber data penelitian adalah primer dan sekunder. Populasi penelitian adalah konsumen yang datang dan melakukan *take away* pada KFC Kawi Malang selama periode penelitian. Sampel yang diambil sebanyak 60 orang dengan metode insidental *sampling* dan alat analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra pembuat (X1), citra produk (X2), citra pemakai (X3) secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y) KFC Kawi Malang, dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Secara parsial variabel citra pembuat (X1) dan citra pemakai (X3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y), dengan nilai signifikansi masing – masing 0,027 dan 0,000 ( $< 0,05$ ). Sedangkan variabel citra produk (X2) berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) KFC Kawi Malang, dengan tingkat signifikansi  $0,262 > 0,05$ . Variabel yang berpengaruh dominan adalah citra pemakai (X3) dengan nilai *standardized coefficients beta* 0,806

**Kata kunci : *Brand Image*, Citra Pemakai, Citra Produk, Citra Pemakai, dan Keputusan Pembelian**