



HALAMAN SAMPUL

**PENGARUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH*,  
KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *BRAND AWARENESS*  
TERHADAP MINAT BELI PRODUK SARI ROTI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun oleh :

**CINTYA AZMI**

**41221041**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIA YU**

**2024**



**PENGRUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH*, KUALITAS  
PRODUK, HARGA DAN *BRAND AWARENESS* TERHADAP  
MINAT BELI PRODUK SARI ROTI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**Disusun oleh :**

**CINTYA AZMI**

**41221041**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**BUMIAYU**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “PENGARUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH* (WOM), KUALITAS PRODUK, HARGA DAN *BRAND AWARENESS* TERHADAP MINAT BELI PRODUK SARI ROTI”

Oleh :

Nama : CINTYA AZMI  
NIM : 41221041  
Program Studi : S1 Manajemen  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 27 Bulan Agustus tahun 2024.

### DEWAN PENGUJI

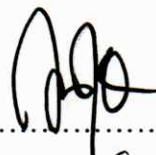
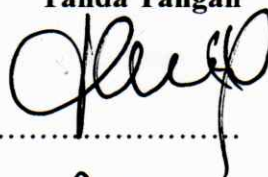
**Nama Penguji**  
**Ketua Tim Penguji/Pembimbing**

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si  
NIDN. 0622059001  
**Dosen Penelaah/Penguji 1**

Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si  
NIDN. 0607098601  
**Dosen Penelaah/Penguji 2**

Dr. Sutarmin, S.Si., M.M  
NIDN. 0621097401

**Tanda Tangan**



**Diterima dan disahkan**

Pada Tanggal 14 Oktober 2024

**Dekan**  
**Fakultas Ekonomika Dan Bisnis**  
  
  
Mukhroji, S.E., M.M  
NIPY 16.02.120

**Ketua**  
**Program Studi S1 Manajemen**  
  
  
Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si  
NIPY 16.01.101

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cintya Azmi

NIM : 41221041

Progam Studi : S1 Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa cabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait skripsi ini.

Bumiayu, 27 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Cintya Azmi  
NIM. 41221041

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari sepenuhnya bahwa pengerjaan ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sejak masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi. Oleh karena itu pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. Moh. Kadarisman, S.H. M.Si., Selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E. M.M. yang merupakan Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si. sebagai ketua jurusan Manajemen sekaligus dosen pembimbing skripsi, yang telah sabar penuh dedikasi menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan masukan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr Qori Al Banin, S.E., M.Si selaku dosen penguji 1 yang telah memberi arahan dan kontribusi dalam perbaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Sutarmin, S.Si., M.M selaku dosen penguji 2 yang telah memberi arahan dan kontribusi dalam perbaikan penyusunan skripsi ini.

6. Bapak/ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Terima kasih atas pengetahuan ilmu dan pengalaman berharga yang telah saya peroleh selama menyelesaikan studi ini.
7. Karyawan dan staff Universitas Peradaban yang dengan ramah memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
8. Bapak Ali Murtopo dan Ibu Rokhmah, selaku orang tua yang selalu mendoakan, memberi semangat, dukungan secara lahir, batin dan juga material.
9. Abah Imam Subiakto, M.Pdi., dan Ibu Eva Lestari, S.Pdi., selaku guru juga orang tua yang selalu memberikan motivasi serta dukungan juga arahan.
10. Seluruh keluarga besar peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat.
11. Wandu Gunawan selaku teman yang telah memberikan dukungan dan semangat.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan Isna, Dewi, Alvi, Nisa, Eri dan Wulan yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
13. Teman-teman Program Studi S1 Manajemen Angkatan 2021 yang tidak dapat disebut satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan dan keceriaan yang kita bagikan selama menempuh Pendidikan di program S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bismis Universitas Peradaban.
14. Responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sebagai bahan dalam penelitian ini. Sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

15. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, saya berharap Allah berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Bumiayu, 27 Agustus 2024  
Penulis

Cintya Azmi  
NIM. 41221041

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis di Indonesia cukup meningkat, produk makanan dan minuman telah dikenal memiliki daya saing di kancah global melalui keragaman jenisnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh citra merek, *word of mouth*, kualitas produk, harga dan *brand awareness* terhadap minat beli produk Sari Roti. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 97 responden pengguna produk Sari Roti. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS v.26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel citra merek, *word of mouth*, kualitas produk, dan harga berpengaruh positif terhadap minat beli. Sedangkan, pada variabel *brand awareness* tidak berpengaruh terhadap minat beli.

**Kata kunci** : citra merek, *word of mouth*, kualitas produk, harga, *brand awareness*.



## **ABSTRACT**

*Business development in Indonesia is increasing, food and beverage products have been recognized for their competitiveness in the global arena through their diversity. This study aims to determine and examine the effect of brand image, word of mouth, product quality, price and brand awareness on buying interest in Sari Roti products. The research method used in this research is quantitative method. The sample collection technique uses non probability sampling technique using accidental sampling method. The number of samples used in this study were 97 respondents of Sari Riti product users. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis with the help of IBM SPSSv.26. The results showed that the variables of brand image, word of mouth, product quality and price had a positive effect on purchase intention. Meanwhile, the brand awareness variable has no effect on buying interest.*

**Keywords :** *brand image, word of mouth, product quality, price, brand awareness.*

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
1. Manfaat Teoritis .....	10
2. Manfaat Praktis.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN ...	11
A. Telaah Pustaka.....	11
1. Minat Beli.....	11
2. Citra Merek.....	12
3. <i>Word Of Mouth</i> .....	13
4. Kualitas Produk .....	15
5. Harga .....	17

6. <i>Brand Awareness</i> .....	18
B. Rumusan Model Penelitian.....	19
1. Penelitian Terdahulu.....	19
2. Rumusan Hipotesis.....	23
3. Metode Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	28
A. Metode Penelitian.....	28
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Lokasi Penelitian.....	28
3. Waktu Penelitian.....	28
4. Populasi Dan Sampel.....	28
5. Sampel.....	29
6. Sumber Data.....	30
7. Teknik Pengumpulan Data.....	30
8. Definisi Konsep Dan Operasional Variabel.....	31
B. Teknik Analisis Data.....	36
1. Uji Instrumen.....	36
2. Analisis Deskriptif.....	38
3. Uji Asumsi Klasik.....	40
4. Analisis Regresi Berganda.....	41
5. Uji Hipotesis.....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
1. Sejarah Singkt PT Nippon Indosari Corpindo Tbk (Sari Roti).....	44
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	45
3. Gambaran Umum Responden.....	45

B. Analisis Data dan Pembahasan.....	47
1. Uji Instrumen.....	47
2. Analisis Deskriptif.....	50
3. Uji Asumsi Klasik .....	57
4. Analisis Regresi Berganda .....	62
5. Pembahasan .....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran .....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN.....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>Top Brand Index</i> Pada Tahun 2021-2023 .....	2
Tabel 2. Laporan Penjualan Tahunan Tahun 2021-2023 .....	3
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4. Keterangan Skor Jawaban Skala Likert .....	38
Tabel 5. Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 6. Tabel Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 7. Tabel Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	47
Tabel 8. Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 10. Jawaban responden untuk variabel Minat Beli (Y).....	50
Tabel 11. Jawaban responden untuk variabel Citra Merek (X1) .....	51
Tabel 12. Jawaban responden untuk variabel <i>Word Of Mouth</i> (X2).....	52
Tabel 13. Jawaban responden untuk variabel Kualitas Produk (X3).....	53
Tabel 14. Jawaban responden untuk variabel Harga (X4) .....	55
Tabel 15. Jawaban responden untuk variabel <i>Brand Awareness</i> (X5).....	56
Tabel 16. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	58
Tabel 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
Tabel 18. Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 19. Hasil Regresi Berganda.....	62
Tabel 20. Hasil Uji F.....	65
Tabel 21. Hasil Koefisien Determinasi .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diolah Oleh Penulis (2024).....	27
Gambar 2. Grafik Normal P-P Plot.....	58
Gambar 3. Pola Grafik Heteroskedastisitas .....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2. Tabulasi Data Minat Beli.....	85
Lampiran 3. Tabulasi Citra Merek.....	89
Lampiran 4. Tabulasi <i>word of mouth</i> .....	93
Lampiran 5. Tabulasi Kualitas Produk.....	97
Lampiran 6. Tabulasi Harga.....	101
Lampiran 7. Tabulasi <i>Brand Awareness</i> .....	105
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli (Y).....	109
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek (X1).....	110
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Word of Mouth (X2).....	111
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3).....	112
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X4).....	113
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Variabel Brand Awareness (X5).....	114
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat Beli (Y).....	115
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X1).....	116
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Word of Mouth (X2).....	117
Lampiran 17. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X3).....	118
Lampiran 18. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X4).....	119
Lampiran 19. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Brand Awareness (X5).....	120
Lampiran 20. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli (Y).....	121
Lampiran 21. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (Y).....	123
Lampiran 22. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Word of Mouth (X2).....	124
Lampiran 23. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X3).....	125

Lampiran 24. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Harga (X4) .....	127
Lampiran 25. Hasil Uji Analisis Deskriptif Variabel Brand Awareness (X5).....	128
Lampiran 26. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov .....	129
Lampiran 27. Hasil Uji Normalitas Histogram dan Normal P-Plot.....	130
Lampiran 28. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	131
Lampiran 29. Riwayat Hidup .....	132