

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG  
PERTAMAX DI KOTA DEPOK**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**Tiara Oktaviani**

**24210058**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSA MANDIRI  
JAKARTA  
2025**

## PERSEMBAHAN

*Ketika aku tahu, aku semakin tahu kalau aku tidak tahu apa-apa  
(Imam Safe'i)*

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT, Tugas Akhir kupersembahkan  
untuk:

1. Bapak Sardito dan Ibu Wilujeng Sartikowati tercinta yang telah membesarkan aku dan selalu membimbing, mendukung, memotivasi, memberi apa yang terbaik bagiku serta selalu mendoakan aku untuk meraih kesuksesanku.
2. Kakak-kakakku (Tanti Ramadayanti, Lena Fauzia, dan Tito R. Juniardi) yang telah menjadi curahan hatiku, yang telah memberiku semangat, aku selalu sayang kalian.
3. Mutiara Rofingi dan Chintiya Ramadhani, yang selalu setia dan memberikan semangat.
4. Diriku, Tiara Oktaviani. Terima kasih sudah bertahan dan terus melanjutkan skripsi ini dengan penuh ketenangan, kesedihan, dan kebahagiaan.

*Tanpa mereka,  
aku dan karya ini tak akan pernah ada*

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Oktaviani  
NIM : 2421058  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pertamina di Kota Depok”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 30 Juli 2025  
Yang menyatakan,



Tiara Oktaviani

## **SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Tiara Oktaviani  
NIM : 24210058  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pertamina di Kota Depok”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 30 Juli 2025  
Yang menyatakan,

  
Tiara Oktaviani

## **PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Tiara Oktaviani  
NIM : 24210058  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jenjang : Sarjana (S1)  
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pertamina di Kota Depok

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 22 Agustus 2025

### **PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

Dosen Pembimbing : Sri Rusiyati, S.E., M.M.

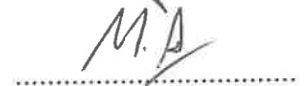


### **DEWAN PENGUJI**

Penguji I : Instianti Elyana, M.M., M.Kom.



Penguji II : Muhammad Abdullah, S.E., M.M.



## PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pertamina di Kota Depok”** adalah hasil karya tulis asli TIARA OKTAVIANI dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

|         |                                                                                    |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama    | : TIARA OKTAVIANI                                                                  |
| Alamat  | : Pancoran Mas, Depok                                                              |
| No.Telp | 087789902283                                                                       |
| E-mail  | : <a href="mailto:tiara.oktaviani4102@gmail.com">tiara.oktaviani4102@gmail.com</a> |

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PERTAMAX DI KOTA DEPOK”**.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Is. Dwiza Riana, S.Si, M.M, M.Kom, IPU, ASEAN. Eng., selaku Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Ibu Assic Prof Dr. Nita Merlina, selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Ibu Ida Zuniarti, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri
4. Ibu Instianti Elyana, MM, M.Kom, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Sri Rusiyati S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

6. Bapak/ibu dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri.
8. Staff/karyawan di lingkungan Universitas Nusa Mandiri Margonda.
9. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
10. Rekan-rekan mahasiswa kelas Manajemen Angkatan Pertama.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 30 Juli 2025

Penulis,



Tiara Oktaviani

## ABSTRAK

### **Tiara Oktaviani (24210058), Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pertamina Di Kota Depok**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian ulang Pertamina di Kota Depok. Dalam situasi persaingan industri bahan bakar minyak yang semakin kompleks dan kompetitif, perusahaan harus mampu mempertahankan loyalitas konsumen agar tetap menjadi pilihan utama. Pertamina, sebagai perusahaan energi milik negara, menghadapi tantangan tidak hanya dari kompetitor, tetapi juga dari dinamika kepercayaan publik akibat isu-isu kualitas produk. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas produk Pertamina dan citra merek Pertamina memengaruhi keputusan mereka untuk membeli ulang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna Pertamina di wilayah SPBU Kota Depok. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan software SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang. Demikian pula, citra merek terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi yang signifikan terhadap loyalitas konsumen. Temuan ini menegaskan bahwa Pertamina perlu menjaga mutu Pertamina serta terus memperkuat citra merek di tengah persaingan dan tekanan isu publik. Upaya strategis ini penting dalam mempertahankan kepercayaan konsumen dan meningkatkan skala pembelian secara berkelanjutan.

**Kata kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Pembelian Ulang, Loyalitas, Pertamina, Pertamina**

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## ***ABSTRACT***

*This study aims to examine the influence of product quality and brand image on repurchase decisions for Pertamax fuel in Depok City. In an increasingly competitive and dynamic fuel industry, companies must retain consumer loyalty to remain the preferred choice. Pertamina, as Indonesia's state-owned energy company, faces challenges not only from private competitors but also from public trust issues related to fuel quality and corporate integrity. Therefore, understanding how consumers perceive the quality of Pertamax and the brand image of Pertamina is essential in determining their repurchase behavior. This research adopts a quantitative approach using a survey method, where questionnaires were distributed to Pertamax users at selected gas stations in Depok. The data were analyzed using multiple linear regression with the SPSS version 23 software. The results indicate that product quality has a significant positive influence on repurchase decisions. Similarly, brand image is also found to significantly affect consumers' willingness to repurchase. Simultaneously, both variables significantly contribute to strengthening consumer loyalty. These findings emphasize the importance for Pertamina to maintain consistent product quality and enhance its brand reputation amid market competition and public scrutiny. Strategic improvements in these areas are critical to sustaining consumer trust and encouraging repeat purchases, thereby supporting long-term business growth in the fuel industry.*

*Keywords: Product Quality, Brand Image, Repurchase Decision, Consumer Loyalty, Pertamina, Pertamax*

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo, Yogyakarta.
- Alcocer, N. H. (2017). *A Literature Review of Word of Mouth and Electronic Word of Mouth: Implications for Consumer Behavior*. *Frontiers in Psychology*, 8.
- Bungin, B. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Fahlepi, M. R., & Widjaja, A. (2019). Penerapan Metode *Multiple Linear Regression* untuk Prediksi Harga Sewa Kamar Kost. *Jurnal Strategi (Jurnal Maranatha)*, 1, 615–629.
- Ferdinand, A. T. (2019). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro (BP UNDIP).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro (BP Undip).
- Halim, R. G., Riza, A., & Darmawan, S. (2023). Pengaruh Nilai Oktan Terhadap Unjuk Kerja Mesin Dan Kajian Analisis Pembakaran Akibat *Delay Combustion* Pada Mesin Otto Satu Silinder.
- Hayati, E., Novitasari, D. A., & Chodariyanti, L. (2019). Pelatihan Metodologi Penelitian dan Penggunaan Aplikasi *Software* Statistika SPSS Untuk Guru Yayasan Miftahul Ulum Timbuan Lamongan. *Jast: Jurnal Aplikasi Sains Dan Teknologi*, 129–134.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing (16th Global Edition)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson education, Inc.
- Limakrisna, N., & Purba, T. P. (2017). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis di Indonesia (2nd ed.)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Pertamina.com. (n.d.).
- Priansa, D. Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*.
- Priansa, D. Juni. (2021). *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*.
- Santoso, S. (2018). *Mahir Statistik Parametrik: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan SPSS*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Setiyaningrum, A., Jusuf, U., & Efendi. (2015). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV. Alfabeta, Bandung.

Tapaningsih, W. I. D. A., Rijal, S., Ezzo, A. S. R., Sari, D. I., Kusumadewi, R. A., Rachmawaty, Harahap, M. G., Radiansyah, A., Levany, Y., Relifra, Wijayanti, T. Ci., Utami, M. P., Ramadhi, & Mustari. (2022). Manajemen Pemasaran. PT Sada Kurnia Pustaka.

Tjiptono, F. (2016). Strategi Pemasaran. ANDI (Andi Offset).

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2017). Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Satisfaction* (5th ed.). Andi Offset, Yogyakarta.

Wardana, W. (2017). Strategi Pemasaran.

Widana, I. W. S. Pd. , M. P., & Muliani, P. L. (2020). UJI PERSYARATAN ANALISIS.



UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI