

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**



Diajukan oleh :

**INDRIYANTI**

**NIM : 2019020093**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS GRESIK**

**GRESIK**

**2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan oleh :

**INDRIYANTI**

**NIM : 2019020093**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK**

**GRESIK**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh :

**INDRIYANTI**

NIM: 2019020093

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal :12 Juni 2023

Oleh:

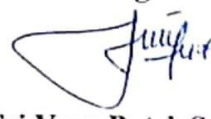
**Pembimbing I**



**Dr. Suharto, M.M.**

NIDN : 8907170023

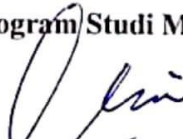
**Pembimbing II**



**Tri Veny Putri, S.M., M.SM.**

NIDN : 0717019801

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Umar Burhan S.E., M.M.**

NIDN : 0718058006

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh :

**INDRIYANTI**

NIM: 2019020093

Telah dipertahankan didepan tim penguji dan telah direvisi sebagaimana  
disarankan oleh tim penguji

Pada Tanggal : 10 Juli 2023

Oleh:

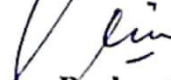
**Pembimbing**



**Dr. Suharto, M.M.**

NIDN : 8907170023

**Ketua Penguji**



**Umar Burhan S.E., M.M.,**

NIDN : 0718058006

**Anggota Penguji**



**Dr. Rusdiyanto, S.E, M.Ak**

NIDN : 0703027903

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi**



**Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA**

NIDN : 0716066901

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indriyanti  
NIM : 2019020093  
Fakultas : Ekonomi  
Program : S-1  
Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “**duplikasi**” darikarya orang lain. Sepengetahuan saya didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar bacaan.

Apabila ternyata didalam Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur Plagiasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 10 Juli 2023



Indriyanti

# **PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

Indriyanti

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

## **ABSTRAK**

**Tujuan** – penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis untuk mendapatkan bukti empiris pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian.

**Metodologi/Desain** – Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Dengan menyebarkan kuesioner sebagai alat untuk mengukur seberapa jauh variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Sampel yang digunakan sebanyak 150 responden. Metode analisis yang digunakan adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas) uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis menggunakan SPSS.

**Temuan** – Hasil dari temuan pertama menjelaskan semakin terpercayanya sebuah citra merek suatu produk maka akan semakin meningkatnya keputusan pembelian. Hasil temuan kedua menjelaskan bahwa semakin baik dan ramahnya kualitas pelayanan maka akan mendorong konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. Hasil temuan ketiga menjelaskan bahwa jika harga yang ditawarkan sesuai maka akan menarik konsumen untuk membuat keputusan pembelian. Hasil temuan keempat menjelaskan bahwa citra merek, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

**Implikasi Penelitian** – hasil penelitian secara teoritis implikasi penelitian ini menjelaskan teori perilaku konsumen dengan konsep manajemen pemasaran. Implikasi praktis hasil penelitian ini membantu pelaku bisnis untuk meningkatkan citra merek kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian.

**Kata Kunci** : Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian

# **INFLUENCE OF BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY, AND PRICE ON PURCHASE DECISION**

*Indriyanti*

*Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University*

## **ABSTRACT**

**Purpose** – *this study aims to identify and analyze to obtain empirical evidence of the effect of brand image, service quality and price on purchasing decisions.*

**Methodology/Design** – *This study uses a quantitative approach with multiple regression analysis. By distributing questionnaires as a tool to measure how far the independent variables affect the dependent variable. The sample used was 150 respondents. The analytical method used was instrument test (validity test and reliability test) classical assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination and hypothetical test using SPSS.*

**Findings** - *The results of the first finding explain that the more trusted a brand image of a product is, the more purchasing decisions will increase. The second finding explains that the better and friendlier the service quality, the more it will encourage consumers to make purchasing decisions. The third finding explains that if the price offered is appropriate, it will attract consumers to make a purchase decision. The fourth finding explains that brand image, service quality and price influence purchasing decisions.*

**Research Implications** - *theoretical research results. The implications of this research explain the theory of consumer behavior with the concept of marketing management. The practical implications of the results of this study help business people to improve brand image, service quality and price on purchasing decisions.*

**Keywords:** *Brand Image, Service Quality, Price, Purchase Decision*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim...

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingannya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M.,MBA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Umar Burhan, S.E., M.M, selaku ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.



4. Dr. Suharto, M.M. selaku Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
5. Tri Veny Putri, S.M., M.SM, selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Bapak dan Ibu sekaligus dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan dorongan, semangat dan saran atas proses penyusunan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku bapak saya Supa'i dan ibu saya Kholifah, keluargaku dan adikku Arista Nur Damaiyanti yang telah memberikan do'a, dorongan, dan semangat dalam menyelesaikan perjalanan kuliah ini hingga sampai terselesaikan
8. Achmad Ilyas Jazuli yang telah memberikan dukungan, pengertian, semangat dan do'anya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Ais, Zain, Dian, Ita, Richa, Neny serta rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut memberikan semangat dan kerjasama yang baik selama berjalannya proses skripsi.
10. Untuk diri saya sendiri terimakasih telah sabar, semangat, dan tetap bertahan untuk kuat dalam menyelesaikan skripsi.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan, dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi ekonomi.

Gresik, 10 Juli 2023

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'I' followed by several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Indriyanti

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.3 Citra Merek.....	11
2.1.4 Dimensi Citra Merek.....	12
2.1.5 Indikator Citra Merek.....	14
2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.7 Harga.....	18
2.1.9 Strategi Penyesuaian Harga.....	18

2.1.10 Indikator Harga .....	20
2.1.11 Keputusan Pembelian .....	21
2.1.12 Indikator Keputusan Pembelian.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
2.3 Kerangka Konseptual .....	29
2.4 Hipotesis.....	30
2.4.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian .....	31
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	32
2.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	33
2.4.4 Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	34
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
3.1.1 Jenis Penelitian .....	36
3.1.2 Pendekatan Penelitian .....	36
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.2.1 Variabel Independen (X) .....	37
3.2.2 Variabel Dependen (Y) .....	38
3.3 Indikator Variabel Penelitian .....	39
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	39
3.4.1 Populasi .....	39
3.4.2 Sampel.....	40
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	42
3.5.1 Data Primer .....	42
3.5.2 Data Sekunder .....	43
3.6 Metode Analisis Data.....	44
3.6.1 Uji Validitas .....	44
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	45
3.6.4 Analisis Regresi Berganda .....	48
3.6.5 Uji Hipotesis.....	49

3.6.6 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	52
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum Usaha .....	53
4.2 Waktu Penelitian .....	54
4.3 Hasil Penelitian .....	54
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	54
4.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	58
4.3.3 Uji Validitas .....	63
4.3.4 Uji Reliabilitas.....	65
4.3.5 Uji Asumsi Klasik .....	66
4.3.6 Analisis Regresi Berganda .....	71
4.3.7 Uji Hipotesis.....	72
4.3.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	77
4.4 Pembahasan.....	78
4.4.1 Hasil Pembahasan Temuan 1 : Citra Merek Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pembelian .....	79
4.4.2 Hasil Pembahasan Temuan 2 : Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pembelian .....	80
4.4.3 Hasil Pembahasan Temuan 3 : Harga Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pembelian .....	81
4.4.4 Hasil Pembahasan Temuan 4 : Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Harga Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pembelian .....	82
BAB 5 PENUTUP .....	84
5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Implikasi Penelitian.....	85
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	85
5.2.2 Implikasi Praktis.....	85
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	86
5.4 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
3.1 Indikator Variabel Penelitian .....	39
3.2 Data Penjualan Tiap Bulan di Banana Coklat .....	40
3.3 Skala Likert.....	43
3.4 Uji Autokorelasi.....	47
4.1 Rekapitulasi Jawaban Responden <i>Brand Image</i> .....	58
4.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan .....	59
4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Harga .....	61
4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden Keputusan Pembelian.....	62
4.5 Hasil Uji Validitas .....	64
4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
4.7 Hasil Uji Normalitas .....	66
4.8 Hasil Uji Autokorelasi .....	68
4.9 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	69
4.10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	70
4.11 Hasil Uji Linieritas .....	70
4.12 Hasil Uji Linier Berganda.....	71
4.13 Hasil Uji T .....	73
4.14 Hasil Uji F .....	76
4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	78

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	29
3.1 Kurva Uji Normalitas .....	46
3.2 Kurva Uji Hetetoskedatisitas .....	48
3.3 Kurva Uji t .....	51
3.4 Kurva Uji F .....	52
4.1 Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.2 Konsumen Berdasarkan Umur.....	55
4.3 Konsumen Berapa Kali Memesan.....	56
4.4 Konsumen Pesanan Yang Dilakukan .....	57
4.5 Grafik Histogram .....	67
4.6 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t <i>Brand Image</i> .....	74
4.7 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t kualitas Pelayanan .....	75
4.8 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Harga .....	75
4.9 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Uji F .....	77

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	: Kuisisioner
Lampiran 2	: Data Responden
Lampiran 3	: Tabulasi Data
Lampiran 4	: Hasil SPSS
Lampiran 5	: Tabel Durbin Waston
Lampiran 6	: Tabel t
Lampiran 7	: Tabel r
Lampiran 8	: Tabel F
Lampiran 9	: Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 10	: Berita Acara Bimbingan
Lampiran 11	: Hasil Cek Plagiasi