

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA RM BANDENG PAK ELAN 2 DI GRESIK



Diajukan Oleh :

AKBAR WICAKSONO

NIM: 2019020001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA RM BANDENG PAK ELAN 2 DI GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

AKBAR WICAKSONO

NIM: 2019020001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK**

GRESIK

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RM
BANDENG PAK ELAN 2 DI GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

**AKBAR WICAKSONO
NIM. 2019020001**

**Skripsi telah disetujui untuk diujikan
Pada Tanggal, 12 Juni 2023**

Oleh:

Pembimbing I



**(Denny Astanto, S.E., M.M.)
NIDN. 0720107402**

Pembimbing II



**(Susan Novitasari Khadijah, S.E., M.M.)
NIDN. 0714118803**

**Ketua Program Studi
Ekonomi Manajemen**



**(Umar Burhan, S.E., M.M.)
NIDN. 0718058006**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RM
BANDENG PAK ELAN 2 DI GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

AKBAR WICAKSONO

NIM 2019020001

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal : 10 Juli 2023

Dosen Pembimbing I,



(Denny Astanto, S.E.,M.M.)
NIDN 0720107402

Ketua Penguji,



(Mochamad Syafii, S.E.,M.M.)
NIDN 0729018305

Anggota Penguji,



(Tri Veny Putri, S.M.,M. SM.)
NIDN 0717019801

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E.,M.M.,MBA.)
NIDN. 0716066901

SURAT PERNYATAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Akbar Wicaksono
NIM : 2019020001
Fakultas : Ekonomi
Program : S-1 Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RM BANDENG PAK ELAN 2 DI GRESIK.” Adalah hasil karya sendiri dan bukan “Duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu 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 di dalam 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
Yang Menyatakan



Akbar Wicaksono

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RM BANDENG PAK ELAN 2 DI GRESIK

Akbar Wicaksono

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra merek terhadap keputusan pembelian di RM bandeng Pak Elan 2 di Gresik. Penelitian ini penting karena ingin membuktikan bahwa dampak adanya kualitas pelayanan yang nyaman, kualitas produk yang baik, dan citra merek yang diberikan di RM bandeng Pak Elan 2 di Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel yang diambil 66 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner data kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan dengan teknik random sampling dan menggunakan rumus perhitungan *Slovin*. Analisis data menggunakan skala *Likert* menggunakan media *Google Form*. Hasil dari penelitian ini bahwa secara (parsial) kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian, kualitas produk berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian, dan citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan, kualitas produk, dan citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Hal ini berarti bahwa semakin nyaman kualitas pelayanan, kualitas produk yang baik, serta citra merek yang diberikan maka semakin meningkat juga keputusan pembelian yang akan didapatkan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, AND BRAND IMAGE ON PURCHASE DECISIONS AT BANDENG PAK ELAN 2 RM IN GRESIK

Akbar Wicaksono

Management Studies Program, Faculty of Economics, University of Gresik

ABSTRACT

This study aims to examine and prove the effect of service quality, product quality, and brand image on purchasing decisions at RM Bandeng Pak Elan 2 in Gresik. This research is important because it wants to prove that the impact of comfortable service quality, good product quality, and brand image is given at RM Bandeng Pak Elan 2 in Gresik. This study uses a quantitative approach. The number of samples taken was 66 respondents and data collection was carried out using questionnaires, interviews, observation, and documentation. This research was conducted by using random sampling technique and using the Slovin calculation formula. Data analysis uses a Likert scale using Google Form media. The results of this study are (partially) service quality has a negative effect on purchasing decisions, product quality has a negative effect on purchasing decisions, and brand image has a positive effect on purchasing decisions. Simultaneously, service quality, product quality, and brand image have a positive effect on purchasing decisions. This means that the more comfortable the quality of service, the better the quality of the product, and the brand image given, the more purchasing decisions will be obtained.

Keywords : Service Quality, Product Quality, Brand Image, Purchasing Decision

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan BimbinganNya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada RM Bandeng Pak Elan 2 di Gresik ”** 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. Ibu Prof. 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. Ibu 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. Bapak 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. Bapak Denny Astanto S.E., M.M selaku pembimbing 1 Skripsi yang penuh perhatian dan kesabaran dalam memberi dukungan, bimbingan dan arahan selama penyusunan Skripsi ini.
5. Ibu Susan Novitasari Khadijah,S.E.,M.M_selaku pembimbing 2 Skripsi yang penuh perhatian dan kesabaran dalam memberi dukungan, bimbingan dan arahan selama penyusunan Skripsi ini.

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

Akbar Wicaksono,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAN ORISINILITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Secara Teoritis.....	6
1.5.2 Secara Praktis.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Keputusan Pembelian.....	10
2.1.3 Faktor-Faktor Pengambilan Keputusan Pembelian.....	11
2.1.4 Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	12
2.1.5 Indikator Keputusan Pembelian.....	13
2.1.6 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.7 Elemen Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.8 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.9 Pengertian Kualitas Produk.....	18
2.1.10 Dimensi Kualitas Produk.....	20
2.1.11 Indikator Kualitas Produk.....	21
2.1.12 Pengertian Citra Merek.....	21
2.1.13 Elemen-Elementer Merek.....	22
2.1.14 Faktor-Faktor Pembentuk Citra Merek.....	23
2.1.15 Indikator Citra Merek.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Hubungan Antar Teori.....	32
2.3.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	32
2.3.2 Hubungan Antara Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	33
2.3.3 Hubungan Antara Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	33

2.4 Kerangka Konseptual.....	35
2.5 Hipotesis	36
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	37
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.3 Indikator Variabel Penelitian	40
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel.....	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel.....	42
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5.1 Jenis Data.....	44
3.5.2 Sumber Data.....	44
3.6 Metode Analisis Data.....	46
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif	46
3.6.2 Uji Validitas	47
3.6.3 Uji Reliabilitas	47
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.6.6 Uji Hipotesis.....	53
3.6.7 Analisis Determinasi (R^2).....	56
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	57
4.2 Waktu Penelitian	61
4.3 Hasil Penelitian	61
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	61
4.3.2 Statistik Deskriptif	64
4.3.3 Interval	64
4.3.4 Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	65
4.3.5 Uji Validitas	71
4.3.6 Uji Reliabilitas	73
4.3.7 Analisa Korelasi	74
4.3.8 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.3.9 Analisa Regresi Linier Berganda	84
4.3.10 Uji Hipotesis	86
4.3.11 Analisa Determinasi (R^2)	91
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	92
BAB 5 PENUTUP.....	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	97
5.3 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.2	<i>Skala Likert</i>	45
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	62
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Telah Menjadi Konsumen Di RM bandeng Pak Elan 2	63
Tabel 4.4	Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata	65
Tabel 4.5	Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	65
Tabel 4.6	Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	71
Tabel 4.7	Variabel Kualitas Produk (X2).....	72
Tabel 4.8	Variabel Citra Merek (X3)	72
Tabel 4.9	Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	72
Tabel 4.10	Hasil Variabel Penelitian.....	73
Tabel 4.11	Tabel Korelasi	74
Tabel 4.12	Hasil uji Kolmogrov-Smirnov One-Sample Kolmogorov Smirnov Test	76
Tabel 4.13	Uji <i>Durbin-Watson</i>	78
Tabel 4.14	Uji <i>Heteroskedastisitas Coefficientsa</i>	80
Tabel 4.15	Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4.16	Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan.....	82
Tabel 4.17	Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Produk	83
Tabel 4.18	Hasil Uji Linieritas Variabel Citra Merek.....	84
Tabel 4.19	Analisis Regresi Berganda	85
Tabel 4.20	Hasil Uji-t	87
Tabel 4.21	Hasil Uji f.....	91
Tabel 4.22	Analisa Determinasi(R^2).....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 3.1 Kurva Uji Normalitas	49
Gambar 3.3 Kurva Uji Heteroskedastisitas	51
Gambar 3.4 Kurva Uji Parsial (Uji t)	55
Gambar 3.5 Kurva Uji Simultan F (Uji F)	55
Gambar 4.1 RM bandeng Pak Elan 2	58
Gambar 4.2 Daftar Menu RM bandeng Pak Elan 2	59
Gambar 4.4 <i>Regression Standardized Residual</i>	77
Gambar 4.5 Analisis Grafik Normal <i>Probability Plot</i>	77
Gambar 4.5 Garis Bilangan <i>Durbin-Watson</i>	79
Gambar 4.6 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Kualitas Pelayanan	88
Gambar 4.7 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Kualitas Produk	89
Gambar 4.8 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Citra Merek	89
Gambar 4.9 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji f	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin Penelitian.....	102
Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan	103
Lampiran 3 Penjelasan Dan Informasi (<i>Informed Consent</i>)	104
Lampiran 4 Lembar Data Kuesioner.....	105
Lampiran 5 Row data	108
Lampiran 6 Hasil Kuesioner	110
Lampiran 7 hasil analisis	113