

**PENGARUH CITRA MEREK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA ALFAMART GAJAH MADA DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Sharif Hidayat
160910334**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA ALFAMART GAJAH MADA DI
KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :
Sharif Hidayat
160910334**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Sharif Hidayat
NPM : 160910334
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat berjudul :

“PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ALFAMART GAJAH MADA DI KOTA BATAM”

Merupakan hasil karya sendiri serta bukanlah “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, pada skripsi ini tidak ada pendapat ataupun karya ilmiah yang pernah di terbitkan ataupun di tuliskan orang lain, kecuali yang disebutkan dan tertulis di kutip dalam daftar pustaka beserta sumber kutipan. Jika kenyataan nya didalam skripsi ini bisa di buktikan ada unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar yang saya dapatkan di batalkan dan skripsi ini di gugurkan, serta di proses menurut peraturan yang di berlakukan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa adanya paksaan dari siapapun.

Batam, 3 Agustus 2022



Sharif Hidayat
160910334

**PENGARUH CITRA MEREK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA ALFAMART GAJAH MADA DI
KOTA BATAM**

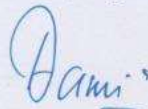
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh :
Sharif Hidayat
160910334

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 3 Agustus 2022



David Humala Sitorus, S.E., M.M.
Pembimbing



ABSTRAK

Dilakukannya penelitian ini memiliki suatu maksud tertentu yakni teruntuk memahami pengaruh (X1) citra merek dan (X2) kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian (Y) pada Alfamart Gajah Mada yang berlokasi di Batam. Ada berbagai macam perusahaan di bidang retail yang berlokasi di Batam, salah satunya yang ada di kota tersebut yakni Alfamart. Keberadaan Alfamart di Batam ini telah ada sejak tahun 2015. Kehadirannya dapat membuat konsumen menjadi lebih mudah teruntuk melakukan belanja, perihal ini dikarenakan akses yang terbilang sangat strategis. Penggunaan teknik dalam pengambilan sampelnya yang akan diperuntukan penelitian ini yakni dengan mempergunakan teknik probability sampling dengan penggunaan metodenya ialah random sampling. Jumlah respondennya yang akan dipergunakan ini berjumlah 354 responden, penggunaan responden ini teruntuk pengisian kuesioner terkait keputusan pembeliannya pada Alfamart. Penggunaan metodenya dalam mengumpulkan data tersebut dengan cara melakukan kuesioner, menyatakan bahwa merek citra (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terdapat pengaruh yang positif pada keputusan pembelian (Y), hasil ini berdasar pada perolehan dari hasil regresi serta angka nilai R Square. Indikator yang dipergunakan didalam data statistik teruntuk penelitian ini yakni berupa variabel yang valid serta reliabel. Penggunaan uji hipotesis ini akan mempergunakan pengujian t, dimana citra merek (X1) dan kualitas layanan (X2) terdapat pengaruh yang signifikan pada keputusan pembelian (Y). Hasil dari pengujian F yakni citra merek (X1) dan kualitas layanan (X2) secara bersamaan terdapat pengaruh pada keputusan pembelian (Y) dimana perolehan angka nilai F hitung $>$ F tabel, analisisnya mempergunakan aplikasi SPSS 25 program perangkat lunak. Dari hasil penelitian dan pengujian ini didapatkan citra merek bermakna positif dan signifikan pada keputusan pembelian. Kualitas pelayanan bermakna positif dan signifikan pada keputusan pembelian.

Kata kunci : Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Keputusan pembelian

ABSTRACT

This study aims to determine the effect (X1) of brand image and (X2) of service quality on purchasing decisions (Y) at Alfamart Gajah Mada in Batam City. There are several retail companies in Batam, one of which is Alfamart, the emergence of Alfamart in Batam City, namely since In 2015, the presence of Alfamart made it easy for consumers to shop because access was very strategic. The sample technique used to collect data in this study was using a sample probability sampling technique using the random sampling method, with a total of 354 respondents who made a purchase decision at Alfamart. The data collection method used a questionnaire that (X1) and (X2) had a positive effect on purchasing decisions (Y) based on regression results and with an R Square value. Based on statistical data the indicators in this study were valid and reliable variables. The t test shows that (X1) and (X2) have a significant effect on (Y), then through the F test it can be seen that the variable (X1) and (X2) simultaneously affect the decision variable. purchases with F count greater than F table by using SPSS 25 software program. From the results of this research and testing, it was found that brand image has a positive and significant impact on purchasing decisions. service quality has a positive and significant impact on purchasing decisions.

Keywords : *brand image, service quality, purchasing decisions.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat-Nya, sehingga penulis bisa menuntaskan penulisan skripsi ini yang mana menjadi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (FISHUM) Universitas Putera Batam (UPB).

Penulis sadar dalam penyusunan skripsi ini masih terbelang jauh dari sempurna. Oleh karenanya, penulis dengan senang hati menerima adanya kritik dan saran. Atas berbagai keterbatasannya, penulis sadar dalam penulisan skripsi ini tak terlepas dari adanya bantuan, bimbingan serta dorongan dari pihak-pihak. Oleh sebab itu, atas segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih pada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI selaku Rektor UPB;
2. Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom; selaku Dekan FISHUM, UPB;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, FISHUM, UPB;
4. David Humala Sitorus, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi FISHUM UPB;
5. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom; selaku dosen metodologi penelitian yang sudah memberikan penulis arahan dengan baik;
6. Dosen dan Staff UPB yang sudah membagikan ilmu serta pengetahuannya kepada penulis;
7. Kedua orang tua yang selalu memberikan motivasinya;
8. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk yang telah memberi izin penulis teruntuk melaksanakan penelitian;
9. Seluruh teman kuliah yang telah ikut membantu dalam pengerjaan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas atas segala kebaikan dan selalu melimpahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 3 Agustus 2022



Sharif Hidayat



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi	8
1.3 Batasan	8
1.4 Rumusan	8
1.5 Tujuan	8
1.6 Manfaat	9
1.6.1 Teoritis	9
1.6.2 Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Citra Merek	11
2.1.1.1 Pengertian	11
2.1.1.2 Komponen - Komponen Merek	11
2.1.1.3 Manfaat Merek	12
2.1.1.4 Indikator Citra Merek	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.1 Karakteristik Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.2 Element Kualitas Pelayanan	15

2.1.1.3	Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3	Keputusan Pembelian.....	16
2.1.3.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	16
2.1.3.2	Proses Keputusan Pembelian	17
2.1.3.3	Berbagai Faktor Mempengaruhi Keputusan Pembelian	18
2.1.3.4	Indikator Keputusan Pembelian	20
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran	25
2.4	Hipotesis	26
	BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Sifat Penelitian.....	28
3.2.1	Variabel Independen	28
3.2.1.1	Citra Merek	28
3.2.1.2	Kualitas Pelayanan	28
3.2.2	Variabel Dependen	29
3.2.2.1	Keputusan Pembelian.....	29
3.3	Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1	Populasi.....	30
3.3.2	Sampel	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1	Alat.....	31
3.4.2	Teknik	32
3.5	Metode Analisis Data	33
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	34
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	35
3.5.2.1	Validitas	35
3.5.2.2	Realibilitas	36
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.3.1	Normalitas.....	37
3.5.3.2	Multikolinieritas	38
3.5.3.3	Heteroskedastisitas.....	39
3.5.4	Uji Pengaruh	40
3.5.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	41
3.5.5	Uji Hipotesis	42
3.5.5.1	T	42
3.5.5.2	F.....	42
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	43

3.6.1 Lokasi.....	43
3.6.2 Jadwal	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	45
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	50
4.4 Analisis Data	55
4.5 Pengujian Hipotesis	65
4.6 Pembahasan	67
4.7 Implikasi Hasil Penelitian.....	68
BAB V SIMPULAN dan SARAN	
5.1 Simpulan.....	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
<u>LAMPIRAN</u>	
<u>1 Pendukung Penelitian</u>	
<u>2 Daftar Riwayat Hidup</u>	
<u>3 Surat Keterangan Penelitian</u>	

DAFTAR GAMBAR

Halaman

2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
4.1 Diagram Normal P-P Plot ofRegression StandardizedResidual	58
4.2 Diagram Histogram Normalitas	59
4.3 Hasil Uji Heterokedastisita	62

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Keluhan konsumen Agustus 2021- Desember 2021	5
1.2 Data konsumen Toko Alfamart Gajah Mada pada	6
2.1 Peneliti Terdahulu... ..	23
3. 1 Definisi Operasional.....	29
3.2 Skala Likert	32
3.3 Rentang Skala	35
3.4 Range Validitas.....	36
3.5 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi pada Koefisien Korelasi	41
3.6 Jadwal Penelitian	44

DAFTAR RUMUS

	Halaman
3.1 Rumus Slovin.....	31
3.2 Rentang Skala	34
3.3 Uji Validitas.....	36
3.4 Uji Reliabilitas	37
3.5 Regresi Linier	40
3.6 Analisis Koefesien Determinasi.....	41
3. 7 Uji T	42
3.8 Uji F	43