

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KFC KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Bella Bestia Rizki
140910247**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KFC KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Bella Bestia Rizki
140910247**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Bella Bestia Rizki
NPM/NIP : 140910247
Fakultas : Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk KFC Kota Batam

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 04 Agustus 2018



Bella Bestia Rizki
140910247

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK KFC KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Bella Bestia Rizki
140910247**

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

seperti tertera dibawah ini

Batam, 4 Agustus 2018

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'N' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.SI.

ABSTRAK

Kemudahan menyiapkan makanan di pasar memang memudahkan ketersediaan variasi makanan sesuai selera dan daya beli. Konsep restoran cepat saji adalah memberikan layanan berkualitas dengan waktu sesingkat mungkin. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian. Dimana variabel independen adalah citra merek dan kualitas layanan, mempengaruhi keputusan pembelian sebagai variabel dependen. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen restoran KFC SP Batu aji, dengan sampel sebanyak 100 responden digunakan sebagai konsumen KFC SP Batu aji. Metode pengumpulan sampling menggunakan metode sampling insidental dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, koefisien determinasi (R^2), uji f dan uji t. Data dari penelitian ini diolah menggunakan SPSS versi 22. Hasil dari penelitian ini adalah citra merek secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Sementara hasil simultan, citra merek dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk KFC.

Kata kunci: citra merek, kualitas pelayanan, keputusan pembelian

ABSTRACT

The ease of preparing food in the market indeed facilitates the availability of variations of food according to taste and purchasing power. The concept of fast food restaurants is to provide quality services with the shortest possible time. The purpose of this study was to determine the effect of brand image and service quality on purchasing decisions. Where independent variables are brand image and service quality, influence purchasing decisions as the dependent variable. The population used in this study is the consumer of KFC SP Batu aji restaurant, with a sample of 100 respondents used as consumers of KFC SP Batu aji. The sampling method uses incidental sampling methods and data collection techniques using questionnaires. This type of research is quantitative research. Quantitative analysis includes validity, reliability, classical assumption test, multiple linear analysis, determination coefficient (R^2), f test and t test. The data from this study were processed using SPSS version 22. The results of this study are partially brand image has a positive and significant influence on purchasing decisions, service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions. While simultaneous results, brand image and service quality have a significant influence on KFC product purchasing decisions.

Keywords: brand image, quality of service, purchase decision

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil'alamin, dengan segala kerendahan mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam; Sekaligus dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar untuk membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Bapak Mohamad Iswan selaku Manajer restoran dan Bapak Dakir selaku Kepala HRD PT.Fast food Indonesia Tbk. Batam.
6. Kepada yang tercinta Ibunda, Nenek, Adik, Om terima kasih atas do'a, harapan dan ketulusan hati kepada penulis.
7. Seluruh konsumen KFC SP Batu aji yang telah bersedia menjadi responden penulis.
8. Teman-teman seperjuangan, Abdi, Eka, Rika, Desy, Fatin, Zakaria, Subur dan semua orang yang penulis sayangi yang telah memberikan dukungan, nasehat, doa, dan menemani penulis menyelesaikan skripsi ini;
9. Kepada Aisul Rizky pane yang selalu memfasilitasi,dan mendukung sebagai orang terdekat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 04 Agustus 2018
Penulis

Bella Bestia Rizki
140910247

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERYATAN ORISINALITAS.....	iiii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR RUMUS	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi Masalah	8
1.3.Batasan Masalah.....	8
1.4.Rumusan Masalah	9
1.5.Tujuan Penelitian	9
1.6.Manfaat Penelitian	10
1.6.1.Manfaat teoritis	10
1.6.2.Manfaat Praktis	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Teori Dasar.....	11
2.1.1.Pengertian Pemasaran	11
2.1.2.Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.3.Keputusan Pembelian.....	12
2.1.3.1.Pengertian Keputusan Pembelian.....	12

2.1.3.2.Faktor-Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian	12
2.1.3.3.Tahap-Tahap dari keputusan pembelian	13
2.1.3.4.Indikator-Indikator Keputusan Pembelian	15
2.1.4.Citra Merek	15
2.1.4.1.Pengertian Citra Merek	15
2.1.4.2.Elemen-Elemen Citra Merek.....	16
2.1.4.3.Indikator Citra Merek.....	18
2.1.5.Kualitas Pelayanan	19
2.1.5.1.Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.1.5.2.Strategi Pelayanan.....	19
2.1.5.3.Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.2.Penelitian Terdahulu	23
2.3.Kerangka Pemikiran.....	24
2.4.Hipotesis.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.Desain Penelitian.....	27
3.2.Operasional Variabel.....	29
3.2.1.Variabel Independen	29
3.2.2.Variabel Dependen.....	30
3.3.Populasi Dan Sampel	31
3.3.1.Populasi.....	31
3.3.2.Sampel.....	31
3.4.Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1.Sumber Data.....	33
3.5.Teknik Pengumpulan Data	33
3.6.Metode Analisis Data	35
3.7.Analisis Deskriptif	35
3.7.1.Uji Kualitas Data.....	36
3.7.1.1.Uji Validitas Data.....	36

3.7.1.2.Uji Reabilitas Data	37
3.7.2.Uji Asumsi Klasik.....	38
3.7.2.1.Uji Normalitas.....	38
3.7.2.2.Uji Multikolinieritas.....	39
3.7.2.3.Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.7.3.1.Uji Pengaruh	40
3.7.3.2.Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.7.3.3.Uji Koefisien Determinasi	41
3.7.4.Pengujian Hipotesis.....	41
3.7.4.1.Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t).....	42
3.7.4.2.Uji Signifikasi Simultan (Uji F).....	42
3.8.Lokasi dan Jadwal Penelitian	43
3.8.1.Lokasi Penelitian.....	43
3.8.2.Jadwal Penelitian.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.Profil Responden.....	44
4.1.1.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2.Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.3.Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.2.Hasil Penelitian	48
4.2.1.Analisis Deskriptif	48
4.2.1.1.Deskriptif Variabel Citra Merek	49
4.2.1.2.Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	55
4.2.1.3.Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	62
4.3.Uji Kualitas Data.....	68
4.3.1.Uji Validitas	68
4.3.2.Uji Reabilitas.....	69
4.4.Hasil Uji Asumsi Klasik	71
4.4.1.Uji Normalitas.....	71

4.4.2.Uji Multikolineritas	73
4.4.3.Uji Heteroskedastisitas	74
4.5.Uji pengaruh.....	75
4.5.1.Analisis Regresi Linier Berganda	75
4.5.2.Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	77
4.6.Pengujian Hipotesis.....	78
4.6.1.Uji Parsial (Uji t).....	78
4.6.2.Uji F (Simultan)	79
4.7.Pembahasan.....	80
4.7.1.Pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian pada produk KFC SP Batu aji	80
4.7.2.Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada produk KFC SP Batu aji	80

BAB V PENUTUP

5.1.Simpulan	82
5.2.Saran.....	83

DAFTAR PUSTAKA	84
-----------------------------	-----------

Lampiran I Pendukung Penelitian

Lampiran II Daftar Riwayat Hidup

Lampiran III Surat Izin Penelitian

Lampiran IV r_{tabel} , t_{tabel} , f_{tabel}

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Lima Tahap Proses Pengambilan Keputusan pembelian.....	13
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3. 1 Desain penelitian	27
Gambar 4. 1 Grafik Distribusi responden berdasarkan usia	45
Gambar 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
Gambar 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas (Histogram)	71
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Dengan <i>P-P Plot Regression Standardized</i> ...	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top 5 Brand Index Dalam Pangsa Pasar.....	3
Tabel 1. 2 Data penjualan produk pada KFC SP Batu aji.....	4
Tabel 1. 3 Saran dan Masukan konsumen KFC Sp Batu aji	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Variabel Independen dengan Indikatornya	29
Tabel 3. 2 Variabel Dependen dengan Indikatornya.....	30
Tabel 3. 3 Skala likert	34
Tabel 3. 4 Kriteria Analisis deskriptif.....	36
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 4 Kriteria Analisis deskriptif.....	48
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek.....	49
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	62
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Independen.....	68
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Dependen yaitu Keputusan Pembelian (Y)	69
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Variabel Independen	70
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Variabel Dependen.....	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	73
Tabel 4. 13 Hasil uji Multikolinieraritas	74
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77
Tabel 4. 17 Hasil Uji t	78
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	79

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Lemeshow	32
Rumus 3. 2 Rentang Skala	35
Rumus 3. 3 <i>Pearson Product</i>	36
Rumus 3. 4 Rumus Uji Regresi Linier Berganda.....	40
Rumus 3. 5 Uji t	42