

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT MITRA SINTERA DI BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Andri Novianto
160910124**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT MITRA SINTERA DI BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Andri Novianto
160910124**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Andri Novianto
NPM : 160910124
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT MITRA SINTERA DI 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, 14 Februari 2020



Andri Novianto
160910124

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT MITRA SINTERA DI BATAM**

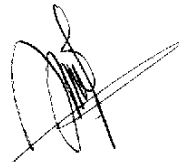
SKRIPSI

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

**Oleh
Andri Novianto
160910124**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 14 Februari 2020

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

**Hikmah, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Perusahaan bisnis pada zaman modern ini berada dalam sebuah lingkungan bisnis yang intensitasnya makin tinggi. Dengan banyaknya kompetitor atau perusahaan yang menawarkan produk yang sejenis sehingga memperketat persaingan bisnis. Perusahaan diharapkan bisa mencapai efisiensi dan efektivitas organisasi agar mampu bersaing dengan kompetitor. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan citra merek terhadap keputusan pembelian pada PT Mitra Sintera di Batam. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *Simple Random Sampling* dengan jumlah populasi sebanyak 244 pelanggan maka jumlah sampel diambil dengan menggunakan perhitungan rumus slovin sebanyak 152 responden. Data diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada pelanggan PT Mitra Sintera di Batam. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas dan uji pengaruh menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji F dengan menggunakan software program SPSS Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, promosi juga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian dan citra merek juga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian serta kualitas pelayanan, promosi dan citra merek secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Mitra Sintera di Batam.

Kata kunci: Citra Merek; Keputusan Pembelian; Kualitas Pelayanan; Promosi.

ABSTRACT

Business enterprises in modern times are in a business environment of increasingly high intensity. With so many competitors or companies offering similar products that tighten business competition. The company is expected to achieve organizational efficiency and effectiveness in order to be able to compete with competitors. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, promotion and brand image on purchasing decisions at PT Mitra Sintera in Batam. The sampling technique in this study is the Simple Random Sampling technique with a population of 244 customers, the number of samples taken using the calculation of Slovin formula as many as 152 respondents. Data obtained through the distribution of questionnaires to customers of PT Mitra Sintera in Batam. Data analysis was performed using multiple linear regression analysis. Data quality test in this study uses the validity and reliability test, the classic assumption test in this study uses the normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test and the effect test uses multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis (R^2), while the hypothesis test in this study using t test and F test using SPSS Version 25 software program. The results of the study showed that service quality significantly influenced purchasing decisions, promotion also significantly affected purchasing decisions and brand image also significantly influenced purchasing decisions and service quality, promotion and brand image together influence the purchasing decision at PT Mitra Sintera in Batam.

Keyword: Brand Image; Promotion; Purchasing Decision; Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa 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;
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Ibu Hikmah, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu dalam memberikan bimbingan dan petunjuk sampai selesainya skripsi ini;
5. Seluruh Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan;
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, kasih sayang, nasehat dan dukungan penuh;
7. Seluruh pimpinan dan karyawan serta pelanggan PT Mitra Sintera di Batam yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian;
8. Teman-teman se-angkatan yang selalu membantu dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.

Pada kenyataannya, walaupun telah berusaha dengan kesungguhan hati dan segenap kemampuan, namun masih banyak ditemukan kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan penulis, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai penyempurnaan proposal penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap agar proposal penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Manajemen dan khususnya bagi praktisi maupun masyarakat. Semoga Tuhan melimpahkan berkat dan anugerah-Nya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian proposal penelitian ini.

Batam, 14 Februari 2020

Andri Novianto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	10
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1. Manfaat Teoritis	10
1.6.2. Manfaat Praktis	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 12
2.1. Teori	12
2.1.1. Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.2. Hambatan-Hambatan Dalam Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.3. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.4. Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2. Promosi.....	16
2.1.2.1. Pengertian Promosi	16
2.1.2.2. Tujuan Promosi	17
2.1.2.3. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Promosi	18
2.1.2.4. Indikator-Indikator Promosi.....	19
2.1.3. Citra Merek	21
2.1.3.1. Pengertian Citra Merek	21
2.1.3.2. Faktor-Faktor Pembentuk Citra Merek	22
2.1.3.3. Manfaat Citra Merek yang Kuat.....	23
2.1.3.4. Indikator-Indikator Citra Merek.....	26
2.1.4. Keputusan Pembelian.....	26
2.1.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	26
2.1.4.2. Faktor-Faktor Keputusan Pembelian.....	27

2.1.4.3.	Tahapan Proses Keputusan Pembelian.....	28
2.1.4.4.	Indikator-Indikator Keputusan Pembelian	29
2.2.	Penelitian Terdahulu	30
2.3.	Kerangka Pemikiran	33
2.3.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	33
2.3.2.	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	33
2.3.3.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	33
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III	METODE PENELITIAN	36
3.1.	Desain Penelitian.....	36
3.2.	Operasional Variabel.....	36
3.2.1.	Variabel Independen.....	37
3.2.2.	Variabel Dependen	38
3.3.	Populasi dan Sampel	40
3.3.1.	Populasi	40
3.3.2.	Sampel	40
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.1.	Alat Pengumpulan Data	43
3.5.	Metode Analisis Data	44
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	44
3.5.2.	Uji Kualitas Data	46
3.5.2.1.	Uji Validitas	46
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas.....	47
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	49
3.5.3.1.	Uji Normalitas	49
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas	49
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	50
3.5.4.	Uji Pengaruh.....	50
3.5.4.1.	Analisis Regresi <i>Linear</i> Berganda.....	50
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	52
3.5.5.	Uji Hipotesis.....	52
3.5.5.1.	Uji t (Regresi Parsial).....	53
3.5.5.2.	Uji F (Regresi Simultan)	54
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	54
3.6.1.	Lokasi Penelitian	55
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	55
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1.	Hasil Penelitian	56
4.1.1.	Profil Responden.....	56
4.1.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.1.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.1.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.1.2.	Analisis Deskriptif.....	59
4.1.2.1.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	59

4.1.2.2.	Deskripsi Variabel Promosi (X_2).....	61
4.1.2.3.	Deskripsi Variabel Citra Merek (X_3).....	63
4.1.2.4.	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	65
4.1.3.	Uji Kualitas Data	67
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas	67
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas	70
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik	72
4.1.4.1.	Hasil Uji Normalitas.....	72
4.1.4.2.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
4.1.4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
4.1.5.	Uji Pengaruh.....	76
4.1.5.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	76
4.1.5.2.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78
4.1.6.	Uji Hipotesis.....	78
4.1.6.1.	Hasil Uji t	78
4.1.6.2.	Hasil Uji F	79
4.2.	Pembahasan.....	80
4.2.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	80
4.2.2.	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	81
4.2.3.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	81
4.2.4.	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	82
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1.	Kesimpulan.....	83
5.2.	Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Diagram <i>Histogram</i>	73
Gambar 4.2 Diagram <i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan PT Mitra Sintera Bulan Januari s/d September 2019....	4
Tabel 1.2 Data Penjualan PT Mitra Sintera Bulan Januari s/d September 2019.....	6
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	43
Tabel 3.3 Rentang Skala.....	45
Tabel 3.4 Range Validitas	47
Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas	48
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	55
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
Tabel 4.4 Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.5 Skor Indikator Variabel Promosi	61
Tabel 4.6 Skor Indikator Variabel Citra Merek	63
Tabel 4.7 Skor Indikator Variabel Keputusan Pembelian	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Promosi (X_2).....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X_3).....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1)	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Promosi (X_2).....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek (X_3).....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y).....	72
Tabel 4.16 Hasil Uji Data <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	74
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Park Gleyser</i>	75
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	76
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>R Square</i>	78
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>t</i>	78
Tabel 4.22 Hasil Uji <i>F</i>	79

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	41
Rumus 3.2 Rentang Skala	45
Rumus 3.3 Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	46
Rumus 3.4 Koefisien Korelasi Metode <i>Cronbach's Alpha</i>	48
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda	51
Rumus 3.6 Uji t	53
Rumus 3.7 Uji F	54

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. PENDUKUNG PENELITIAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 1.2 Tabulasi Data Responden

Lampiran 1.3 Profil Responden

Lampiran 1.4 Hasil Output Uji Kualitas Data

Lampiran 1.5 Hasil Output Uji Asumsi Klasik

Lampiran 1.6 Hasil Output Uji Pengaruh

Lampiran 1.7 Hasil Output Uji Hipotesis

Lampiran 1.8 Tabel r

Lampiran 1.9 Tabel t

Lampiran 1.10 Tabel F

Lampiran 1.11 Foto Penelitian

LAMPIRAN 2.DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN 3. SURAT KETERANGAN PENELITIAN