

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT  
BELI PADA GLOBAL ART TANJUNGPINANG**

**TESIS**



**Oleh:  
Ai Apriani  
222120010**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT  
BELI PADA GLOBAL ART TANJUNGPINANG**

**TESIS**

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



**Oleh:  
Ai Apriani  
222120010**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ai Apriani  
NPM : 222120010  
Fakultas : Ilmu Sosisal dan Humaniora  
Program Studi : Magister Managem

Menyatakan bahwa "Tesis" yang saya buat dengan judul :

**"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI PADA GLOBAL ART TANJUNGPINANG"**

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

Apabila ternyata didalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia naskah Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Batam, 20 Januari 2024



AI APRIANI

NPM 222120010

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK  
DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT  
BELI PADA GLOBAL ART TANJUNGPINANG**

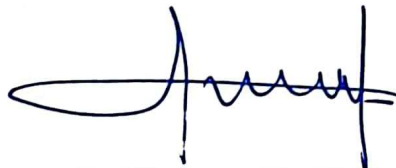
**TESIS**

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

**Oleh :  
Ai Apriani  
222120010**

**Telah di setujui oleh Pembimbing  
Pada tanggal seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 20 Januari 2024**



**Dr. Wasiman., SE., M.M  
Dosen Pembimbing**

## ABSTRAK

Pendidikan di Indonesia saat ini sudah berkembang dengan cepat, bukti dari majunya pendidikan di Indonesia salah satunya adalah dengan munculnya lembaga-lembaga pendidikan non-formal. Perkembangan dari lembaga-lembaga pendidikan non-formal di Indonesia menunjukkan adaptasi yang kuat terhadap kebutuhan peserta didik dalam menghadapi tuntutan pendidikan dan persaingan di berbagai bidang. Global Art adalah lembaga pendidikan non-formal bersifat non-akademis yang berpusat pada bidang seni untuk meningkatkan kreativitas pada anak-anak yang memungkinkan mereka untuk belajar, mengeksplorasi dan menemukan batas baru dalam berpikir dan melakukan berbagai macam hal berbeda. Penelitian ini dilakukan di Global Art Tanjungpinang dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli pada Global Art Tanjungpinang. Penelitian ini dilakukan karena tidak ada penambahan murid baru secara signifikan pada Global Art Tanjungpinang padahal terhitung dalam satu bulannya terdapat 10 hingga 20 orangtua murid yang berkunjung untuk mendapatkan informasi maupun melakukan trial untuk anaknya. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan populasi tamu atau pengunjung yang pernah datang ke Global Art Tanjungpinang dan sampel penelitian nya menggunakan sampel jenuh sebanyak 150 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra merek dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif terhadap minat beli pada Global Art Tanjungpinang, sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara negatif terhadap minat beli pada Global Art Tanjungpinang.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli.

## **ABSTRACT**

*Education in Indonesia is currently developing rapidly, evidenced by the progress of education in Indonesia, one of which is the emergence of non-formal education institutions. The development of non-formal education institutions in Indonesia demonstrates a strong adaptation to the needs of students in facing the demands of education and competition in various fields. Global Art is a non-formal education institution that is non-academic and focuses on the field of arts to enhance creativity in children, allowing them to learn, explore, and discover new boundaries in thinking and engaging in various different activities. This research was conducted at Global Art Tanjungpinang with the title "The Influence of Service Quality, Brand Image, and Customer Satisfaction on Purchase Intention at Global Art Tanjungpinang." This research was carried out because there was no significant addition of new students at Global Art Tanjungpinang, even though there were 10 to 20 parents visiting each month to obtain information or to have their children participate in a trial. The purpose of this research is to determine the influence of service quality, brand image, and customer satisfaction on purchase intention, both simultaneously and partially. The research method used is quantitative with a population of guests or visitors who have come to Global Art Tanjungpinang, and the research sample uses survey sampling with 150 respondents. The results of this research indicate that the variables of brand image and customer satisfaction have a positive influence on purchase interest at Global Art Tanjungpinang, while the service quality variable has a negative impact on purchase intention at Global Art Tanjungpinang.*

**Keywords :** *Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, Purchase Intention.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Magister (S2) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

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

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S. Kom., M.SI.;
2. Ketua Program Studi Manajemen (S2) Universitas Putera Batam Ibu Dr. Realize, S.Kom., M.SI.;
3. Bapak Dr. Wasiman, S.E., M.M selaku pembimbing tesis pada Program Studi Manajemen (S2) Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Kepada alm Bapak saya yang selalu saya jadikan penyemangat untuk terus belajar;
6. Kepada Ibu saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam setiap langkah saya;
7. Kepada atasan saya yang selalu memberikan dukungan penuh untuk saya selama saya berkuliah;
8. Kakak-kakak dan teman-teman baik saya yang selalu menyemangati saya dan menghibur saya selama saya menyelesaikan tesis ini;
9. Teman-teman seperjuangan yang telah membantu memberikan informasi, masukan, pengalaman serta semangat untuk mengembangkan tesis ini;
10. Kepada semua pihak yang ikut terlibat dalam membantu saya menyelesaikan tesis ini;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 10 Januari 2024

Ai Apriani

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Identifikasi Masalah .....	10
1.3    Batasan Masalah.....	10
1.4    Rumusan Masalah .....	11
1.5    Tujuan Penelitian.....	11
1.6    Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1    Manfaat Teoritis .....	12
1.6.2    Manfaat Praktis .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1    Tinjauan Pustaka .....	14
2.1.1    Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2    Pengertian Citra Merek .....	17
2.1.3    Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.4    Pengertian Minat Beli .....	23



2.2	Penelitian Terdahulu.....	25
2.2.1	Kerangka Pemikiran .....	30
2.3	Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>33</b>
3.1	Tahapan Penelitian .....	33
3.2	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	34
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	34
3.2.2	Jadwal Penelitian.....	34
3.3	Definisi Operasional Variabel .....	35
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....		35
3.4	Populasi dan Sampel .....	36
3.4.1	Populasi.....	36
3.4.2	Sampel.....	36
3.5	Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	37
3.6	Metode Analisis Data .....	38
3.6.1	Uji Kualitas Data.....	38
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
3.6.4	Uji Hipotesis .....	42
3.6.5	Koefisien Determinasi.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>45</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	45
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.2	Analisis Deskriptif .....	46
4.1.3	Deskripsi Tanggapan Responden.....	48
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data .....	68
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	71
4.1.6	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	73

4.1.7	Hasil Uji Hipotesis .....	74
4.2	Pembahasan .....	77
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli.....	77
4.2.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli.....	78
4.2.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli.....	79
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>81</b>
5.1	Simpulan.....	81
5.2	Saran.....	82
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Jumlah Peserta Didik Global Art Tanjungpinang 2019-2023.....	4
Tabel 1. 2 Daftar Tamu Global Art Tanjungpinang.....	5
Tabel 3. 1 Tahapan Penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3. 3 Kriteria Bobot Skala Likert.....	37
Tabel 4. 1 Daftar Tamu Global Art Tanjungpinang Tahun 2023 .....	46
Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Citra Merek .....	55
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	60
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelanggan.....	63
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinieritas .....	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	73
Tabel 4. 10 Hasil Uji T.....	75
Tabel 4. 11 Hasil Uji F .....	76
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 3. 1 Bagan Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Gambar 4. 4 Hasil Uji Grafik Normalitas P-Plot .....	71
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	72

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Cornbachs Alpha.....	39
Rumus 3. 2 T Hitung.....	42
Rumus 3. 3 Koefisien Determinasi .....	44