

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
DUNKIN'DONUTS BASUKI RAHMAT SURABAYA**



Oleh :

IMELDA YULIANA

NPM : 12.1.02.05250

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
DUNKIN'DONUTS BASUKI RAHMAT SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh :

IMELDA YULIANA

NPM : 12.1.02.05250

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
DANKIN'DONUTS BASUKI RAHMAT SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**IMELDA YULIANA
NPM: 12.1.02.05250**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 09 April 2016**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dra. Tri Yuniati, M.M.

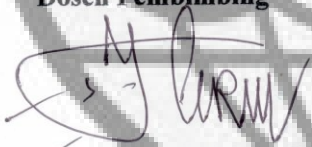
**Anggota : 1. Drs. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.
2. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.**

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Drs. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.


Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Ridwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : IMELDA YULIANA

NPM : 12.1.02.05250

Menyatakan bahwa tugas akhir ini dengan judul :

Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Dunkin'donuts Basuki Rahmat Surabaya

Dan diajukan untuk diuji tanggal 09 April 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajuka sebagai hasil tulisan saya sendiri ini.

Bila kemudian saya terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, bererti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh STIESIA batal saya terima.

Surabaya, 09 April 2016
Yang memberikan Pernyataan



IMELDA YULIANA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Imelda Yuliana
NPM : 12.1.02.05250
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 21 juli 1993
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/2
Alamat Rumah : Jl. Mangga 12 Tambaksari Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Nurtono
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Mangga 12 Tambaksari Surabaya
0315033845
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD di SDN Sawahan HI Surabaya tahun 2005
2. SLTP di SMP Praja Mukti Surabaya tahun 2008
3. SLTA di SMA Dr. Soetomo Surabaya tahun 2011
4. Pendidikan Tinggi (PT)

1.	Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I – VII	2016	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

Imelda Yuliana

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA DUNKIN'DONUTS BASUKI RAHMAT SURABAYA”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan hidayah-Nya dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E, M.S.A., AK., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Dr. Heru suprihhadi, M.S., C.P.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat,

motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik..

5. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi di bangku kuliah sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Trimakasi Kepada Bpk Ricky Irawan selaku manager Dunkin'Donuts Basuki Rahmat Surabaya yang telah memberikan ijin dalam melakukan penelitian disana.
7. Trimakasih Kepada Bpk Nicky dan seluruh karyawan Dunkin'Donuts Basuki Rahmat Surabaya atas ijin dan kerjasama yang baik selama melakukan penelitian.
8. Bapak dan Ibu, Kakaku, serta segenap keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan, semangat, kasih sayang yang melimpah dan doa yang tiada henti untuk mendoakanku menjadi orang yang sukses.
9. Sahabat - sahabatku, Hana Ofela, Anissa Faradina, Setya Ayu, Zakaria Putra, Roy Aron . yang memberikan motivasi dan bantuan informasi untuk kelancaran dalam menyelesaikan skripsi. Dan Terimakasih buat pertemanan dan kisah yang sudah tercipta selama 3 tahun ini.
10. Teman-teman seperjuangan saat skripsi, terimakasih atas semangat dankebersamaannya dalam berjuang menyelesaikan skripsi.
11. Terimakasih kepada teman-temanku SM1 angkatan 2012 atas dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil pemikiran yang tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca dan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu maupun referensi bagi penelitian selanjutnya.

Sebagai akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dari pembaca umumnya.

Surabaya, 15 Februari 2016

Penulis
Imelda Yulian



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	8
2.1 Tinjauan Teoritis	8
2.1.1 Teori Pemasaran Jasa	8
2.1.2 Perilaku Konsumen	10
2.1.3 Keputusan Pembelian	15
2.1.4 Kualitas Layanan	17
2.1.5 Teori Citra Merek	19
2.1.6 Lokasi	22
2.1.7 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	23
2.1.8 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	24
2.1.9 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Rerangka Pemikiran	27

2.4 Perumusan Hipotesis	29
BAB 3 : METODA PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	31
3.1.1 Jenis Penelitian	31
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.3 Ukuran Sampel	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	34
3.5.1 Variabel Penelitian	34
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	35
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.6.2 Uji F	38
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	38
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.6.5 Hipotesis Uji t	40
BAB 4 : HASIL PENELITIAN	41
4.1 Gambaran umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat Dunkin' Donuts	41
4.1.2 Strategi Dunkin' Donuts	42
4.1.3 Visi dan Misi Dunkin' Donuts	43
4.1.4 Struktur Organisasi Dunkin' Donuts	43
4.2 Analisis dan Pembahasan	44
4.2.1 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.2.2 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	44
4.2.3 Analisis Deskriptif Jawaban Responden	46
4.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.2.5 Uji F	52
4.2.6 Analisis Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi Berganda (R^2)	52
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.4 Hipotesis Uji t	55
4.5 Pembahasan	56
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	57
4.5.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	58
4.5.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	58
BAB 5 : PENUTUP	60
5.1 Simpulan	60
5.2 Saran	60

**JADWAL PENELITIAN
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRA**

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden	44
2. Deskripsi Usia Responden	45
3. Pekerjaan Responden	45
4. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	47
5. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	48
6. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi	49
7. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	50
8. Uji Validitas	51
9. Uji Reabilitas	52
10. Uji Simultan F	52
11. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	53
12. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54
13. Uji Parsial t	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	28
2. Rerangka konseptual	29
3. Struktur Organisasi	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Karakteristik Responden
2. Uji Validitas
3. Uji Reabilitas
4. Analisis Regresi Linier Berganda

