

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI DI PERSEBAYA *STORE* KOMPLEK SURABAYA)**



**Oleh :  
ADI IRAWAN  
NPM: 16.1.02.10734**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI DI PERSEBAYA *STORE* KOMPLEK SURABAYA)**



**Oleh :**  
**ADI IRAWAN**  
**NPM: 16.1.02.10734**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) SURABAYA**

**2020**

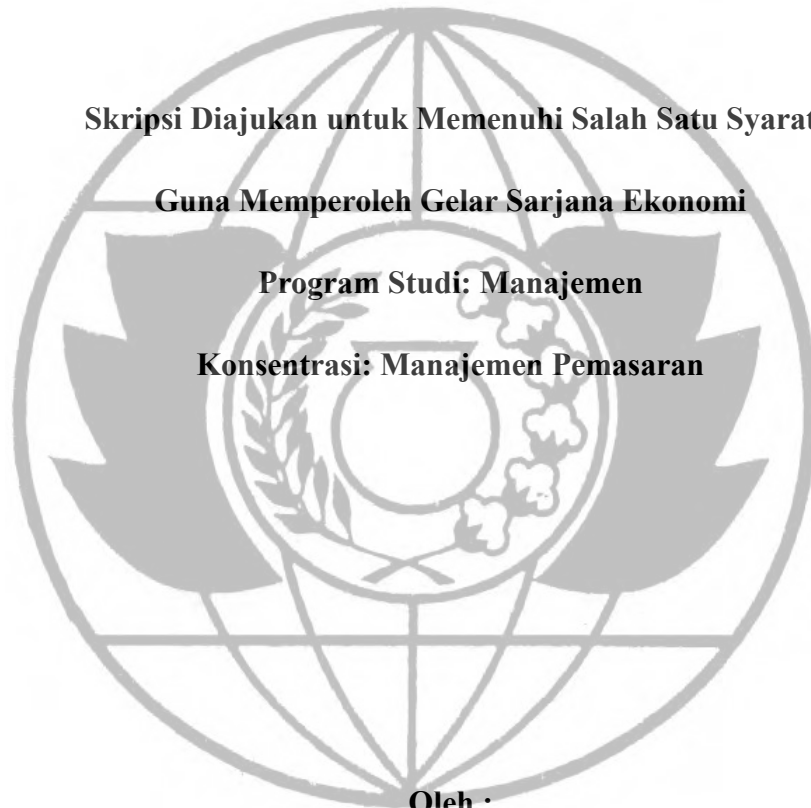
**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI DI PERSEBAYA *STORE* KOMPLEK SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh :**

**ADI IRAWAN**

**NPM: 16.1.02.10734**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) SURABAYA**

**2020**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi di Persebaya Store Komplek Surabaya)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**ADI IRAWAN**  
NPM: 16.1.02.10734

Telah dipertahankan di depan  
Tim Penguji pada 04 Desember 2020

Susunan Tim Penguji :

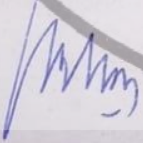
**Ketua** : Dr. Suwitho, M.Si.  
**Anggota** : 1. Drs. Ec. Yahya, M.M.  
2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

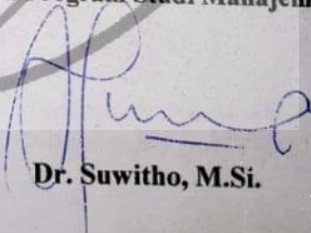
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

  
Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

  
Dr. Suwitho, M.Si.



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **ADI IRAWAN**

N.P.M : **16.1.02.10734**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI DI PERSEBAYA STORE KOMPLEK SURABAYA)**

Diajukan untuk menguji pada tanggal 04 Desember 2020, 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 simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau 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 disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 04 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,



**Adi Irawan**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Adi Irawan  
NPM : 16.1.02.10734  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Tj. Jabung Timur, 04 Februari 1995  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 (satu) / 1 (satu)  
Alamat Rumah : JL. Gresik PPI VI/16, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Nurhayati  
Alamat Rumah/Telepon : JL. Gresik PPI VI/16, Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Pedagang

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Kemala Bhayangkari IX, Surabaya Tahun 2007
2. Tamat SMP di SMP Barunawati Surabaya Tahun 2010
3. Tamat SMA di SMA Hang Tuah 1, Surabaya Tahun 2013
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2016-2020	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Adi Irawan

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi di Persebaya *Store* Komplek Surabaya)” dengan baik.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya juga mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus saya menyampaikan rasa terima kasih pada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Aniek Wahyuati, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran serta mendukung sepenuhnya sehingga dapat terselesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dr. Asmara Indahingwati, S.E., S.Pd., M.M. selaku dosen wali kelas SM-4 yang telah memberikan arahan kepada penulis selama perkuliahan.
5. Manajer dan supervisor Persebaya *Store* Komplek Surabaya yang telah berkenan memberikan bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada

penulis selama masa studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

7. Kepada orang – orang penting dihidup saya, yaitu ibu saya Nurhayati yang mendukung dan mengingatkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini, almarhum nenek saya Mbah Ateni, bude saya Sri Handayani, serta kakak sepupu saya, dan anggota keluarga yang lain.
8. Teman – teman SM – 4 angkatan 2016 yang sama – sama berjuang dalam memperoleh gelar sarjana ekonomi terutama untuk Okta cantik CS.
9. Kepada sahabat saya di kampus STIESIA yaitu Maratur Roiyah, Saefrijal, Silmi Nur Wibawa, Brilliant Alit Aryaditya, Mas Hamdan, dan Mas Fadil yang mendukung, membantu, dan menemani saya dalam mengerjakan skripsi.
10. Teman – teman di organisasi UKKI STIESIA yang mendukung dan memotivasi saya dalam mengerjakan skripsi.
11. Dan seluruh pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian di masa datang. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat serta menambah informasi bagi semua pihak yang menggunakan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surabaya, 04 Desember 2020

Adi Irawan



## 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.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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.....	8
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	9
2.1.2 Citra Merek.....	10
2.1.3 Kualitas Produk.....	12
2.1.4 Promosi .....	14
2.1.5 Keputusan Pembelian .....	17
2.1.6 Penelitian Terdahulu .....	20
2.2 Rerangka Konseptual .....	23
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	23
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.3.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	25
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian .....	27
3.1.1 Jenis Penelitian .....	27
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	27
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	28

3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	28
3.2.2 Teknik <i>Sampling</i> .....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.3.1 Jenis Data .....	29
3.3.2 Sumber Data .....	30
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	31
3.4.1 Variabel Penelitian .....	31
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	32
3.5 Teknik Analisis Data .....	35
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	36
3.5.2 Uji Instrumen Data .....	36
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.5.5 Uji Kelayakan Model .....	41
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t) .....	43
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>45</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	45
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	45
4.2 Hasil Penelitian .....	46
4.2.1 Gambaran Umum dan Subyek Penelitian .....	46
4.3 Analisis Data .....	48
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	48
4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	51
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
4.3.4 Uji Asumsi Klasik .....	54
4.3.5 Uji Kelayakan Model ( <i>Goodnes of Fit</i> ) .....	58
4.3.6 Uji Hipotesis (Uji t) .....	59
4.2 Pembahasan .....	60
4.2.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	60
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	61
4.2.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	62
<b>BAB 5 : PENUTUP</b> .....	<b>64</b>
5.1 Simpulan .....	64
5.2 Keterbatasan .....	64
5.3 Saran .....	65
JADWAL PENELITIAN .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Penelitian Terdahulu.....	20
2. Karakteristik Usia.....	46
3. Karakteristik Jenis Kelamin.....	47
4. Karakteristik Berapa Kali Melakukan Pembelian.....	47
5. Kelas Interval.....	48
6. Tanggapan Resoponden Terhadap Variabel Citra Merek.....	49
7. Tanggapan Resoponden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	49
8. Tanggapan Resoponden Terhadap Variabel Promosi.....	50
9. Tanggapan Resoponden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	51
10. Hasil Uji Validitas.....	52
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	53
13. Hasil Uji Normalitas.....	56
14. Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ).....	58
16. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).....	58
17. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Proses Keputusan Pembelian .....	18
2. Rerangka Konseptual .....	23
3. Grafik Uji Normalitas Data .....	55
4. Grafik Uji Heteroskedastisitas .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1.Kuisisioner .....	71
2.Hasil Tabulasi Kuisisioner .....	76
3.Tabulasi Frekuensi Data .....	81
4.Hasil <i>Output</i> SPSS .....	86

