

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENDAFTAR PROGRAM S1 DI STIESIA
SURABAYA**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA Surabaya Angkatan 2022)



Oleh :

BAGASKARA WAHYU PURBANINGRAT

NPM: 19.1.02.11876

Program Studi: Manajemen

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

2023

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENDAFTAR PROGRAM S1 DI STIESIA
SURABAYA**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA Angkatan 2022)

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

BAGASKARA WAHYU PURBANINGRAT

NPM: 19.1.02.11876

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN MENDAFTAR PROGRAM S1 DI STIESIA
SURABAYA**

(Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA Angkatan 2022)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

BAGASKARA WAHYU PURBANINGRAT

NPM : 19.1.02.11876

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada Tanggal 04 Maret 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

**Anggota : 1. Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.
2. Drs. Ec. Yahya., M.M.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.

Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **Bagaskara Wahyu Purbaningrat**

NPM : **19.1.02.11876**

menyatakan bahwa skripsi³ dengan judul :

PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENDAFTAR PROGRAM S1 DI STIESIA SURABAYA (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA Angkatan 2022)

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 04 Maret 2023, 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 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 saya yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya 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 Maret 2023

Yang membuat pernyataan

A 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp is shown with a signature over it. The stamp features the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '10000', 'METORAI TEMPEL', and the serial number '1CFAJX938201823'.

Bagaskara Wahyu Purbaningrat

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Bagaskara Wahyu Purbaningrat
NPM : 19.1.02.11876
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 26 Agustus 2000
Agama : Kristen
Jumlah Saudara/Anak Ke : Dua, anak kedua
Alamat Rumah : Jl. Granting Barat 101-A Surabaya
Status : Belum Menikah

B. Orang Tua

Nama : Bambang Wahyu Prabowo
Alamat Rumah/Telepon : 081233026333
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Granting Barat 101-A Surabaya
Pekerjaan / Jabatan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SDN Simokerto VI / 139 Surabaya, Tahun 2006-2012
2. Tamat SMP di : SMP Negeri 38 Surabaya, Tahun 2012-2015
3. Tamat SMA di : SMA IPIEMS Surabaya, Tahun 2015-2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VII	2019-2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Bagaskara Wahyu Purbaningrat

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yesus Kristus dengan segala Berkah, Hikmat dan Kasih Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENDAFTAR PROGRAM S1 DI STIESIA SURABAYA (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIESIA Angkatan 2022)**”. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S1) dan memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam proses penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari pengarahan dan bimbingan serta saran dari beberapa orang – orang terdekat dan banyak pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku ketua program studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Sulistyo Budi Utomo, BBA.,M.A., Ec., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi, selama proses penulisan skripsi ini.
4. Dian Palupi, S.E.,M.S.M., selaku dosen wali SM-3 yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.

5. Kepada bapak dan ibu dosen serta seluruh staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan ilmu dan pelayanan selama masa perkuliahan dan dalam masa penyusunan skripsi ini.
6. Kepada Bapak Novianto Eko Nugroho yang telah memberikan motivasi dan dukungan mental serta psikis selama saya mengerjakan skripsi ini.
7. Kepada kedua Orang Tua saya yang telah banyak berkorban, mendukung, dan mendoakan saya dari awal sampai akhir selama masa perkuliahan sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sarjana serta skripsi ini dengan baik.
8. Kepada kakak perempuan saya, yang telah mendukung dan memberi motivasi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Amelia dan Deasy selaku sahabat saya selama magang yang telah memotivasi saya serta memberikan dukungan untuk menyelesaikan pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada Sri Mulyani Satar selaku sahabat saya selama magang di Pigijo yang telah memotivasi saya serta memberikan dukungan untuk menyelesaikan pengerjaan skripsi ini.
11. Kepada teman – teman saya yaitu Andi, April, Cikal dan Fany dan seluruh teman magang saya dari PT Telkom Indonesia yang telah memotivasi saya serta memberikan dukungan untuk menyelesaikan pengerjaan skripsi ini.
12. Kepada Alda dan Alivia yang telah menemani berjuang dan memotivasi selama pengerjaan skripsi ini serta seluruh teman saya di kelas SM-3 yang

telah memotivasi saya serta memberikan dukungan untuk menyelesaikan pengerjaan skripsi ini.

13. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya, yang telah banyak membantu memberikan bantuan serta dukungan selama proses pengerjaan penulisan skripsi ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Pada penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, harapan saya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 04 Maret 2023

Bagaskara Wahyu Purbaningrat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	12
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	13
2.1 Tinjauan Teoritis	13
2.1.1 Citra Merek	13
2.1.2 Harga	20
2.1.3 Kualitas Pelayanan	23

2.1.4 Keputusan Mendaftar	29
2.1.5 Penelitian Terdahulu	33
2.2 Rerangka Konseptual	35
2.3 Pengembangan Hipotesis	36
2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Mendaftar	36
2.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Mendaftar	37
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mendaftar	37
BAB 3 METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	39
3.1.1 Jenis Penelitian	39
3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian	39
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	40
3.2.1 Teknik Sampling	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Jenis Data	41
3.3.2 Sumber Data	42
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	43
3.4.1 Variabel	43
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	43
3.5 Teknik Analisis Data	46
3.5.1 Uji Instrumen	47
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda	47
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	48
3.5.4 Uji Kelayakan Model	50
3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji T)	51

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum STIESIA Surabaya	52
4.1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif	54
4.1.4 Hasil Uji Instrumen	60
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	64
4.1.7 Uji Kelayakan Model	67
4.1.8 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	69
4.2 Pembahasan.....	70
4.2.1 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	70
BAB 5 PENUTUP.....	75
5.1 Simpulan	75
5.2 Keterbatasan.....	76
5.3 Saran.....	77
JADWAL PENELITIAN SKRIPSI	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	43
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jurusan.....	55
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Berdasarkan Citra Merek (CM)	56
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Berdasarkan Harga (Hg)	57
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan (KP).....	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Berdasarkan Keputusan Mendaftar (KM).....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.9 Hasil Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji F	68
Tabel 4.13 Hasil Uji R ² Square	68
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t).....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Grafik Data Mahasiswa Prodi S1 Akuntansi STIESIA Surabaya	7
Gambar 1.2: Grafik Mahasiswa Prodi S1 Manajemen STIESIA Surabaya	8
Gambar 2.1 Rerangka Konseptual.....	35
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	65
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot	67



DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	82
Hasil Penyebaran Kuesioner	86
Analisis Deskriptif Responden.....	88
Analisis Deskriptif Variabel.....	88
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	93
Hasil Uji Regresi Linear Berganda	96
Hasil Uji Normalitas	96
Hasil Uji Multikolinearitas.....	97
Hasil Uji Heteroskedastisitas	97
Hasil Uji F.....	98
Hasil Uji R ² Square.....	98
Hasil Uji t.....	98
Surat Tugas Bimbingan.....	99
Kartu Konsultasi Bimbingan.....	100
Surat Ijin Riset	101
Sertifikat Webinar Hasil Penelitian.....	102
Surat Keterangan Bebas Plagiasi	103
Hasil Uji Persentase Plagiasi.....	104