

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
PRODUK LOKAL ERIGO EVENT TOUR TRANS ICON  
MALL SURABAYA**



**Oleh:**

**STEVEN YOGA PRAYITNO**

**NPM: 19.1.02.11737**

**Program Studi: Manajemen**

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

**2023**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK LOKAL  
ERIGO EVENT TOUR TRANS ICON MALL SURABAYA**



**Oleh:**

**STEVEN YOGA PRAYITNO**

**NPM: 19.1.02.11737**

**Program Studi: Manajemen**

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

**2023**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK LOKAL  
ERIGO EVENT TOUR TRANS ICON MALL SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh:**

**STEVEN YOGA PRAYITNO**

**NPM: 19.1.02.11737**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2023**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
PRODUK LOKAL ERIGO EVENT TOUR TRANS ICON  
MALL SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**STEVEN YOGA PRAYITNO**

**NPM : 19.1.02.11737**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 08 Juli 2023**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Prijati, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.**

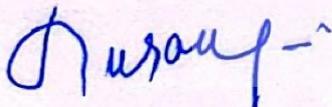
**2. Drs. Ec. Yahya, M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

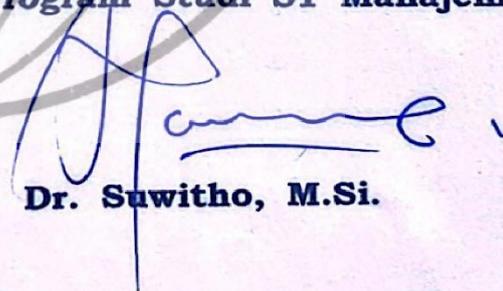
**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



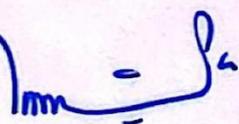
**Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.**



**Dr. Suwitho, M.Si.**



**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **STEVEN YOGA PRAYITNO**

NPM : **19.1.02.11737**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK LOKAL ERIGO EVENT TOUR TRANS ICON MALL SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 08 Juli 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 atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja 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, 08 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



**Steven Yoga Prayitno**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Steven Yoga Prayitno  
NPM : 19.1.02.11737  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Gresik, 21 Desember 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak ke : 3 (Tiga) / 1 (Satu)  
Alamat Rumah : Jl. Lebak Sari 002/011, Gading, Tambak Sari  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Sugi Prayitno  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Lebak Sari 002/011, Gading, Tambak Sari  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kepatihan Tahun 2012
2. Tamat SMP di SMP Wijaya Putra Surabaya Tahun 2015
3. Tamat SMA di SMA Negeri 12 Surabaya Tahun 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

Steven Yoga Prayitno

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PRODUK LOKAL ERIGO EVENT TOUR TRANS ICON MALL SURABAYA”** dengan baik.

Tujuan skripsi ini disusun oleh penulis untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sebagai Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang sudah mendukung dan serta membimbing penulis. Ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT yang telah meridhoi saya dalam menjalankan segala aktivitas saya.
2. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran dan bimbingan terbaik yang banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi ini dengan sebaik mungkin.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang sangat berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Pegawai serta *Head Office* Erigo Store Trans Icon Mall Surabaya yang telah memberi bantuan dan kerjasama yang baik dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

7. Yang teristimewa kedua orang tua saya yaitu bapak Sugi Prayitno dan Siti Isnawati terima kasih untuk kasih sayang yang amat besar yang telah diberikan kepada saya, serta adik-adik saya, terima kasih atas doa, dukungan penuh, nasehat, kasih sayang, motivasi, dan pengorbanan materil dari kedua orang tua saya selama proses pembuatan skripsi ini.
8. Rani Indah Permatasari teman special saya yang telah membantu dan memberikan support kepada penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terima kasih telah banyak berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, meluangkan banyak waktu untuk membantu saya, serta meluangkan banyak tenaga dan pikiran.
9. Untuk teman-teman saya di Hima Manajemen angkatan 19, terimakasih selalu memberikan support dari awal pengerjaan skripsi hingga akhir serta memberikan solusi kepada saya sehingga skripsi dapat terselesaikan.
10. Teruntuk teman yang sering nongkrong bersama saya di warung Kartika yang sudah banyak membantu dan selalu mengerjakan skripsi bersama-sama, yang selalu memberi saran kepada saya , saling memberikan support, berjuang bersama-sama dalam penyelesaian skripsi ini dan bisa lulus bersama.
11. Seluruh teman-teman saya angkatan 2019 SM1 yang telah empat tahun bersama telah menciptakan kenangan yang tak terlupakan, dan juga terimakasih atas dukungannya.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dalam berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak, terima kasih.

Surabaya, 08 Juli 2023

Steven Yoga Prayitno

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN</b>	
<b>HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	11
2.1.1 Teori Pemasaran.....	11
2.1.2 Teori Citra Merek.....	16
2.1.3 Teori Kualitas Layanan.....	19
2.1.4 Teori Promosi.....	21
2.1.5 Teori Keputusan Pembelian.....	27
2.2 Rerangka Konseptual.....	30
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	31

2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan

Pembelian.....	31
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	32
2.3.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	32
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	34
3.1.1 Jenis Penelitian.....	34
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	34
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	34
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Sumber Data.....	36
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4.1 Variabel.....	37
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	40
3.5.2 Uji Instrumen Data.....	40
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	44
3.5.6 Uji Hipotesis (uji t).....	45
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.2 Gambaran Umum dan Subjek Penelitian.....	49
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	51
4.2 Analisis Data.....	55

4.2.1 Uji Instrumen Data.....	55
4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.2.4 Uji Kelayakan Model.....	61
4.2.5 Uji t.....	63
4.3 Pembahasan.....	64
4.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian.....	64
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	65
4.3.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	66
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Keterbatasan.....	68
5.3 Saran.....	68
<b>JADWAL PENELITIAN SKRIPSI.....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Perbandingan Erigo <i>Store</i> dengan <i>brand</i> lain.....	2
2. Skor Jawaban Kuesioner.....	37
3. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	49
4. Karakteristik Usia Responden.....	50
5. Karakteristik Transaksi Pembelian Responden.....	50
6. Kelas Interval.....	51
7. Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	52
8. Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	53
9. Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi.....	53
10. Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	54
11. Hasil Uji Validitas.....	55
12. Hasil Uji Reliabilitas.....	56
13. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
14. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	59
15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
16. Hasil Uji F.....	61
17. Hasil Uji $R^2$ .....	62
18. Hasil Uji Statistik t.....	63

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Diagram Konsumen <i>Erigo Store</i> .....	5
2. Rerangka Konseptual.....	30
3. Hasil Uji Normalitas dan Grafik P-Plot.....	60
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i> .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian.....	75
2. Hasil Tabulasi Kuesioner.....	80
3. Penelitian Terdahulu.....	84
4. Deskriptif Karakteristik Responden, Deskriptif Variabel.....	86
5. Hasil Uji Validitas.....	91
6. Hasil Uji Reliabilitas.....	94
7. Hasil Analisis Linear Berganda, Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	96
8. Hasil Grafik P-Plot, Hasil Uji Multikolinearitas.....	97
9. Hasil Uji Heteroskedastisitas, Hasil Uji F.....	98
10. Hasil Uji Koefisien Determinasi, Hasil Uji <i>t</i> .....	99

