

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI *SUPERMARKET* SAKINAH**



**Oleh:**

**HUSEIN ABDULLAH AKRAM**

**NPM: 20.1.02.12349**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI *SUPERMARKET* SAKINAH**



**Oleh :**

**HUSEIN ABDULLAH AKRAM**

**NPM : 20.1.02.12349**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI *SUPERMARKET* SAKINAH**

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

**Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Diajukan Oleh :**

**HUSEIN ABDULLAH AKRAM**

**NPM : 20.1.02.12349**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI  
SUPERMARKET SAKINAH**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**HUSEIN ABDULLAH AKRAM**

**NPM : 20.1.02.12349**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 18 Mei 2024**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.**  
**Anggota : 1. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd., S.E., M.M.**  
**2. Dr. Rismawati, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

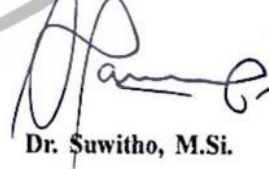
**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Rismawati, S.E., M.M.**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



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

**Ketua STIESIA**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **HUSEIN ABDULLAH AKRAM**

N.P.M : **20.1.02.12349**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN DI *SUPERMARKET* SAKINAH**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 18 Mei 2024, 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 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 saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya 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, 18 Mei 2024

pernyataan,  
  
METERAI  
TEMPEL  
SB545ALX117709171

Husein Abdullah Akram

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Husein Abdullah Akram  
NPM : 20.1.02.12349  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Maret 2001  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 6/6  
Alamat Rumah : Jl. Putra Bangsa III Blok C No 4  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Abdul Muhaimin  
Alamat Rumah : Jl. Putra Bangsa III Blok C No 4  
Alamat Kantor/Telepon : 081259005815  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Luqman Al Hakim Surabaya Tahun 2013
2. Tamat SLTP di SMP Luqman Al Hakim Surabaya Tahun 2016
3. Tamat SLTA di SMA Luqman Al Hakim Surabaya Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat   | Semester | Tahun     | Keterangan                             |
|---------|----------|----------|-----------|--|
| STIESIA | Surabaya | I - VIII | 2020-2024 | Program studi<br>Strata 1<br>Manajemen |

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|------------|------------------|---------|
| -     | -          | -                | -       |

Dibuat dengan sebenarnya,

**Husein Abdullah Akram**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI DI *SUPERMARKET* SAKINAH”**.

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian Skripsi tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, dan doa restu dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrih 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 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Rismawati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, dorongan kepada penulis dan dengan sabar memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan arahan kepada penulis selama menjalankan studi.
5. Seluruh responden *Supermarket* Sakinah yang telah bersedia berpartisipasi dan memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
6. Semua keluarga khususnya Ayah, Ibu, dan Kakak yang selama ini selalu memberikan dorongan support dan doa kepada saya dalam menempuh pendidikan sampai sekarang.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah turut andil dalam kelancaran penyusunan skripsi ini hingga selesai.



8. Seluruh teman-teman saya Prasetyo, Rifqi, Difa, Haris, Koko, Visen, Fahresy dan teman-teman lainnya yang selalu memberikan dukungan, bantuan, doa, semangat, motivasi dan selalu menghibur dalam penyelesaian penelitian perkuliahan selama ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 09 Februari 2024

**Husein Abdullah Akram**





## 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.....  | 6                                   |
| KATA PENGANTAR .....   | 7                                   |
| DAFTAR ISI.....  | 9                                   |
| DAFTAR GAMBAR .....  | 12                                  |
| DAFTAR TABEL.....  | 13                                  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | 14                                  |
| ABSTRAK.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| ABSTRACT.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.1 Latar Belakang.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> Error! | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Bookmark not defined.  |                                     |
| 2.1 Tinjauan Teoritis .....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.1 Minat Beli .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.2 Citra Merek .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.3 Kualitas Layanan.....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| 2.1.4 Harga.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.1.5 Penelitian Terdahulu.....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.2 Rerangka Pemikiran dan atau Rerangka Konseptual .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis .....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Konsumen....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen .     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Konsumen .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1.1 Jenis Penelitian.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.2.2 Teknik Sampling .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data .....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.1 Jenis Data .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.2 Sumber Data.....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.3.3 Pengumpulan Data .....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.1 Variabel.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5 Teknik Analisis Data.....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.1 Uji Instrumen Data .....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.2 Analisis Linier Berganda.....                                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....                                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.4 Uji Kelayakan Model .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji t) .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
|  | <b>defined.</b>                     |

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 4.1 Hasil Penelitian .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.2 Hasil Uji Instrumen .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif .....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1.4 Hasil Statistik Inferensial .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2 Pembahasan.....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.2.1 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>BAB 5 PENUTUP.....</b>                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.2 Keterbatasan.....                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5.3 Saran .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>JADWAL PENELITIAN.....</b>             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |



## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                          | Halaman                             |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Rerangka Konseptual .....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Grafik Normalitas.....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. Uji Heteroskedastisitas..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |



## DAFTAR TABEL

| Tabel  | Halaman                      |
|--|------------------------------|
| 1. Indeks Penjualan <i>Supermarket</i> Sakinah Tahun 2021-2023 | Error! Bookmark not defined. |
| 2. Penelitian Terdahulu.....                                   | Error! Bookmark not defined. |
| 3. Skala Likert .....  | Error! Bookmark not defined. |
| 4. Skala Mean.....   | Error! Bookmark not defined. |
| 5. Hasil Uji Validitas.....                                    | Error! Bookmark not defined. |
| 6. Hasil Uji Reabilitas .....                                  | Error! Bookmark not defined. |
| 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin           | Error! Bookmark not defined. |
| 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....               | Error! Bookmark not defined. |
| 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan        | Error! Bookmark not defined. |
| 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan       | Error! Bookmark not defined. |
| 11. Tanggapan Responden terhadap Citra Merek (CM)              | Error! Bookmark not defined. |
| 12. Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan (KL)         | Error! Bookmark not defined. |
| 13. Tanggapan Responden terhadap Harga (H) .....               | Error! Bookmark not defined. |
| 14. Tanggapan Responden terhadap Minat Beli (MB)               | Error! Bookmark not defined. |
| 15. Uji Regresi Linear Berganda.....                           | Error! Bookmark not defined. |
| 16. Hasil Uji Normalitas .....                                 | Error! Bookmark not defined. |
| 17. Hasil Uji Multikolinearitas.....                           | Error! Bookmark not defined. |
| 18. Hasil Uji F.....   | Error! Bookmark not defined. |
| 19. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )         | Error! Bookmark not defined. |
| 20. Hasil Uji t.....   | Error! Bookmark not defined. |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                                     | Halaman                             |
|--|-------------------------------------|
| 1. Kuesioner .....                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Tabulasi Data .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. Tabel r .....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. Hasil Output SPSS .....                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5. Uji Reliabilitas .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 6. Analisis Deskriptif .....                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 7. Uji Regresi .....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 8. Uji Asumsi Klasik.....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 9. Surat Tugas Bimbingan Skripsi .....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 10. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 11. Surat Izin Riset dari STIESIA.....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 12. Surat Balasan dari Perusahaan .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 13. Sertifikat Seminar Hasil .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 14. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 15. Hasil Plagiasi.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 16. Berita Acara .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |