

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MERCI CAFE**



**Oleh:**

**WIRA TEGAR PANGESTU**

**NPM: 20.1.02.12187**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MERCI CAFE**



**Oleh:**

**WIRA TEGAR PANGESTU**

**NPM: 20.1.02.12187**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MERCI CAFE**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi: Manajemen  
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

Oleh:

**Wira Tegar Pangestu**

**NPM: 20.1.02.12253**

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

**SURABAYA**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MERCI CAFE**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**WIRA TEGAR PANGESTU**

**NPM : 20.1.02.12253**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 15 Februari 2025

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Anindhya Budiarti, S.E., M.M.**  
**Anggota : 1. Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.**  
**2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing



**Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.**

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Ketua STIESIA



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Wira Tegar Pangestu

NPM : 2010212253

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MERCI CAFE**

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 15 Februari 2025, 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 dengancara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan yang saya salin, tiru, atau 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 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, 15 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



**Wira Tegar Pangestu**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Wira Tegar Pangestu  
NPM : 2010212253  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Agama : Kristen  
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 Bersaudara / Anak Pertama  
Alamat Rumah : Sidoarjo, Tanggulangin, Perumtas  
2 Blok Q3 No 39  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Suhartono  
Alamat Rumah : Sidoarjo, Tanggulangin, Perumtas 2  
Blok Q3 No 39  
Pekerjaan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD Hangtuah 9 Sidoarjo Tahun 2008 s.d 2014
2. Tamat SMPN 1 Tanggulangin Tahun 2014 s.d 2017
3. Tamat SMA Antartika Sidoarjo Tahun 2017 s.d 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I - VIII	2020 - 2024	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja Di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

Oleh

**Wira Tegar Pangestu**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT atas karunia dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Di Mercu Cafe”. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian pendidikan Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., C.A, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
2. Prof.Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan tekun dalam membimbing penulisan skripsi saya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Ayah, Ibu, dan seluruh keluargaku terima kasih karena selalu mendoakan dan memberikan motivasi.
6. Untuk teman-teman Penulis Angely Avidha, Eva Purwanti, Anisya Weddyanti dan Rafli Azlam terima kasih telah banyak memberikan semangat dan dukungan untuk selama penulisan skripsi hingga terselesaikan dengan baik.

Semoga Allah SWT berkenan membalas segala bantuan yang telah diberikan sehingga terselesaikannya skripsi ini. Akhirnya dengan mengucapkan syukur, do'a dan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, ....

**Wira Tegar Pangestu**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Ruang lingkup.....	7
<b>BAB 2.....</b>	<b>8</b>
<b>TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.3 Harga .....	11
2.1.4 Citra Merek.....	13
2.1.5 Keputusan Pembelian .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
<b>Peneliti Terdahulu .....</b>	<b>19</b>
2.3 Rerangka Konseptual .....	21
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	21

2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian 21	
2.4.2 Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.4.3 Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian .....	22
<b>BAB 3.....</b>	<b>24</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (obyek) Penelitian .	24
3.1.1 Jenis Penelitian .....	24
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian .....	24
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.1.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	25
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.2.1 Jenis Data.....	26
3.2.2 Sumber Data .....	26
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	27
3.4.1 Definisi Variabel .....	27
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5 Teknik Analisa Data.....	31
3.5.1 Uji Instrumen Data .....	31
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	32
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.5.4 Uji Asumsi Klasik .....	33
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	34
3.5.6 Pengujian Hipotesis .....	35
<b>BAB 4.....</b>	<b>37</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	37
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	37
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	39
4.1.3 Deskriptif Hasil Penelitian .....	42
<b>Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (KPPb).....</b>	<b>46</b>
4.1.4 Uji Instrumen.....	46

1. Uji Validitas.....	46
<b>Uji Validitas Variabel Penelitian.....</b>	<b>47</b>
2. Uji Reliabilitas .....	48
<b>Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian.....</b>	<b>48</b>
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
4.1.6 Uji Asumsi Klasik .....	50
4.1.7 Uji Kelayakan Model .....	53
4.1.8 Uji Hipotesis (Uji T) .....	54
4.2 Pembahasan .....	55
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian 55	
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	56
4.2.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	57
<b>BAB 5.....</b>	<b>58</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan .....	58
5.2 Keterbatasan.....	58
5.3 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Data komplain konsumen Merci Café 2023 .....	4
2 Penelitian Terdahulu.....	19
3 Skala Likert .....	27
4 Karakteristik Jenis Kelamin .....	39
5 Karakteristik Usia.....	40
6 Karakteristik Frekuensi Kunjungan Per Bulan.....	40
7 Karakteristik Pengeluaran Dalam Sebulan .....	41
8 Karakteristik Pekerjaan .....	42
9 Kelas Interval .....	43
10 Hasil Tanggapan Responden Variabel KP .....	44
11 Hasil Tanggapan Responden Variabel H .....	44
12 Hasil Tanggapan Responden Variabel CM.....	45
13 Hasil Tanggapan Responden Variabel KPPb.....	46
14 Uji Validitas .....	47
15 Uji Reliabilitas .....	48
16 Hasil Analisis Linear Berganda.....	49
17 One Sample Kolmogorov Smirnov .....	51
18 Hasil Uji Multikolinieritas.....	52
19 Hasil Uji F.....	53
20 Hasil Determinasi Koefisien.....	54
21 Hasil Uji Hipotesis .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual.....	21
2 Hasil Uji Normalitas.....	50
3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner.....	62
2 Tabulasi Data.....	67
3 Deskriptif Per Indikator.....	71
4 Reliability Statistic .....	76
5 Model Summary .....	78
6 ANOVA .....	78
7 Coefficients.....	78
8 Hasil Uji Normalitas.....	79
9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	79
10 One-Sample Kolmogorov Smirnov.....	80



