

**PENGARUH CITRA MERK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ICE CREAM DI PT WINGS SURYA GRESIK**

**SKRIPSI**



Oleh : Muchlis Abdul Gofur

NPM : 12312011

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

**2019**

Muchlis Abdul Gofur, 12312011, **Pengaruh citra merk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap Keputusan Pembelian produk ice cream di PT Wings Surya Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli, 2019.

### **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh citra merk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap Keputusan Pembelian produk ice cream di PT Wings Surya Gresik. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa hasil pengujian secara simultan citra merk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap Keputusan Pembelian produk ice cream di PT Wings Surya Gresik. Hasil pengujian secara parsial citra merk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian, Dan harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian .

Kata kunci: Citra merk, Kualitas pelayanan, Harga, keputusan pembelian

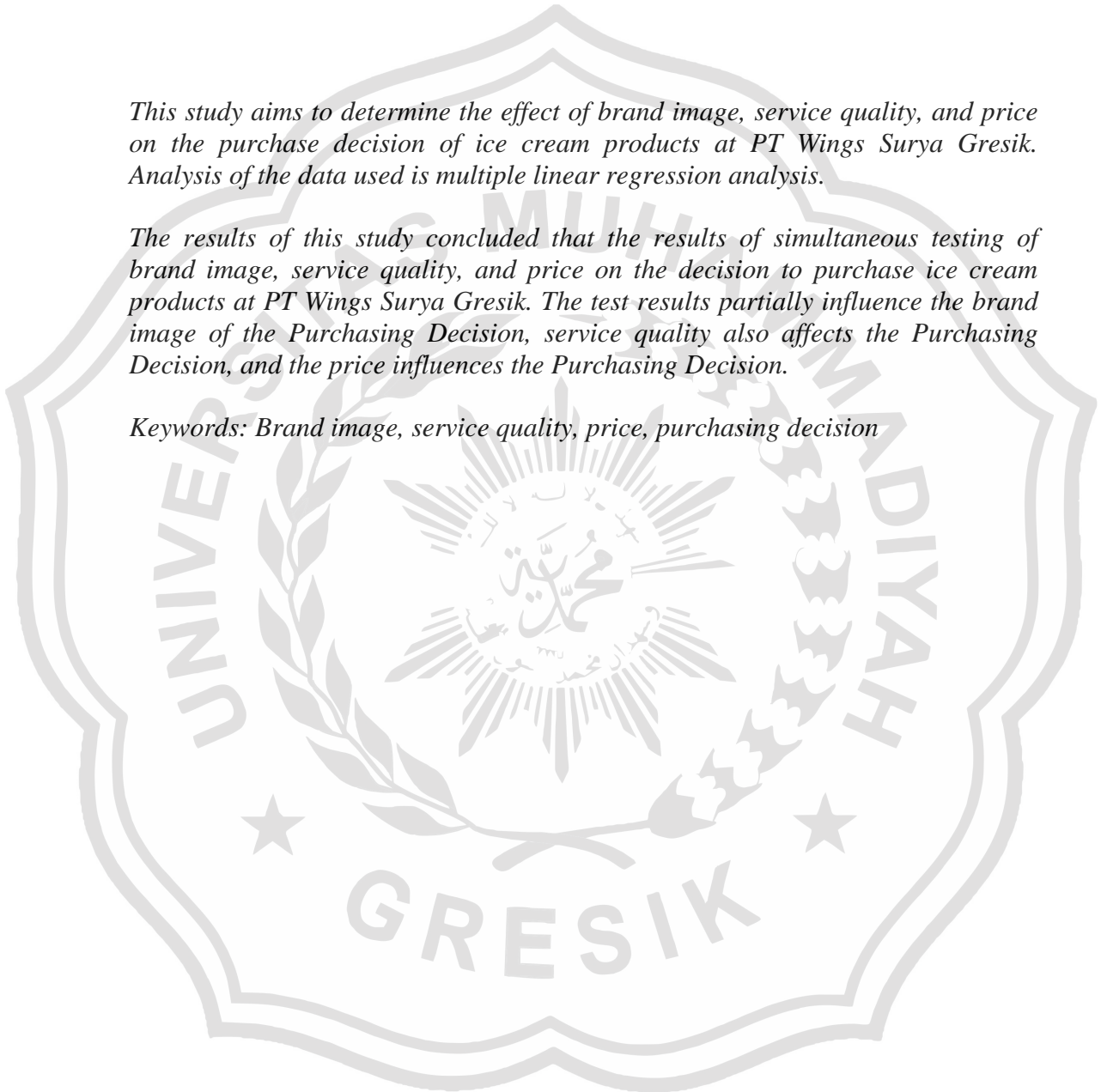
*Muchlis Abdul Gofur, 12312011, The influence of brand image, service quality, and price on the decision to purchase ice cream products at PT Wings Surya Gresik, Management, Faculty of Economics, Muhammadiyah University Gresik, July, 2019.*

#### **ABSTRACTION**

*This study aims to determine the effect of brand image, service quality, and price on the purchase decision of ice cream products at PT Wings Surya Gresik. Analysis of the data used is multiple linear regression analysis.*

*The results of this study concluded that the results of simultaneous testing of brand image, service quality, and price on the decision to purchase ice cream products at PT Wings Surya Gresik. The test results partially influence the brand image of the Purchasing Decision, service quality also affects the Purchasing Decision, and the price influences the Purchasing Decision.*

*Keywords: Brand image, service quality, price, purchasing decision*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : *“Pengaruh Citra Merk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Ice Cream Di PT Wings Surya Gresik”*.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S-1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa Proposal Penelitian ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

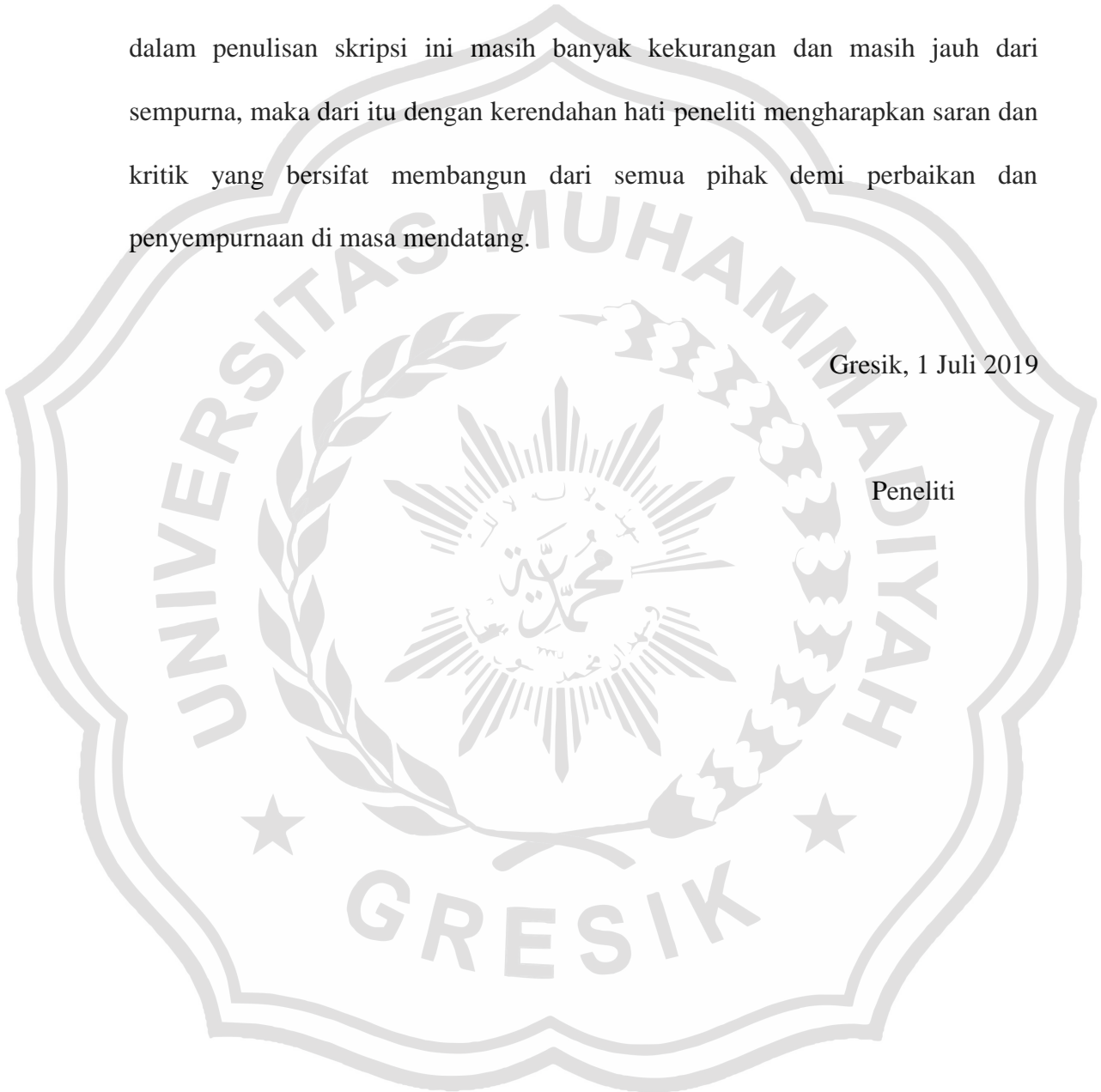
1. Prof.Dr.Ir Setyo Budi, MS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Suwarno, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Anita Handayani, SE., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Sukaris, SE., M.S.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, motivasi dan pengarahan kepada penulis.
5. Seluruh Karyawan PT Wings Surya Gresik atas bantuannya memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
6. Kedua Orang Tua tercinta yang telah memberikan Doa Restu nasehat serta dorongan semangat yang sangat berarti bagi penulis.

7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah membantu peneliti. peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, maka dari itu dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang.

Gresik, 1 Juli 2019

Peneliti



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>Hal</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Landasan Teori .....	12
2.2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	12
2.2.1.1. Bauran Pemasaran .....	13
2.2.2. Citra Merk .....	15
2.2.2.1. Pengertian Citra Merk .....	15
2.2.3. Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	21
2.2.4. Harga .....	23
2.2.4.1. Pengertian Harga .....	23
2.2.4.2. Faktor Faktor Harga .....	23
2.2.5. Keputusan Pembelian .....	24
2.2.5.1. Pengertian Keputusan Pembelian .....	24
2.2.5.1. Proses Keputusan Membeli .....	25
2.2.5.1. Keputusan Pembelian Konsumen Sebagai Perilaku konsumen .....	28
2.2.6. Hubungan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian .....	29
2.2.7. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	29
2.2.8. Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian ..	29
2.2.9. Hubungan Citra Merk, Kualitas Pelayanan , dan Harga Tehadap Keputusan Pembelian .....	29
2.3. Kerangka Berfikir .....	30
2.4. Hipotesis .....	31

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1.	Pendekatan Penelitian .....	32
3.2.	Lokasi Penelitian.....	32
3.3.	Populasi dan Sampel .....	33
3.3.1.	Populasi.....	33
3.3.2.	Sampel.....	33
3.4.	Jenis dan Sumber Data Serta Skala Pengukuran.....	34
3.5.	Teknik Pengambilan Data.....	34
3.6.	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.6.1.	Identifikasi Variabel.....	36
3.6.2.	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.7.	Uji Instrumen .....	39
3.7.1.	Uji Validitas .....	39
3.7.2.	Uji Reabilitas .....	40
3.8.	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.9.	Uji Regresi Linear Berganda .....	41
3.10.	Uji Koefisien Determinasi .....	43
3.11.	Uji Hipotesis .....	43

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN INTERPRESTASI HASIL**

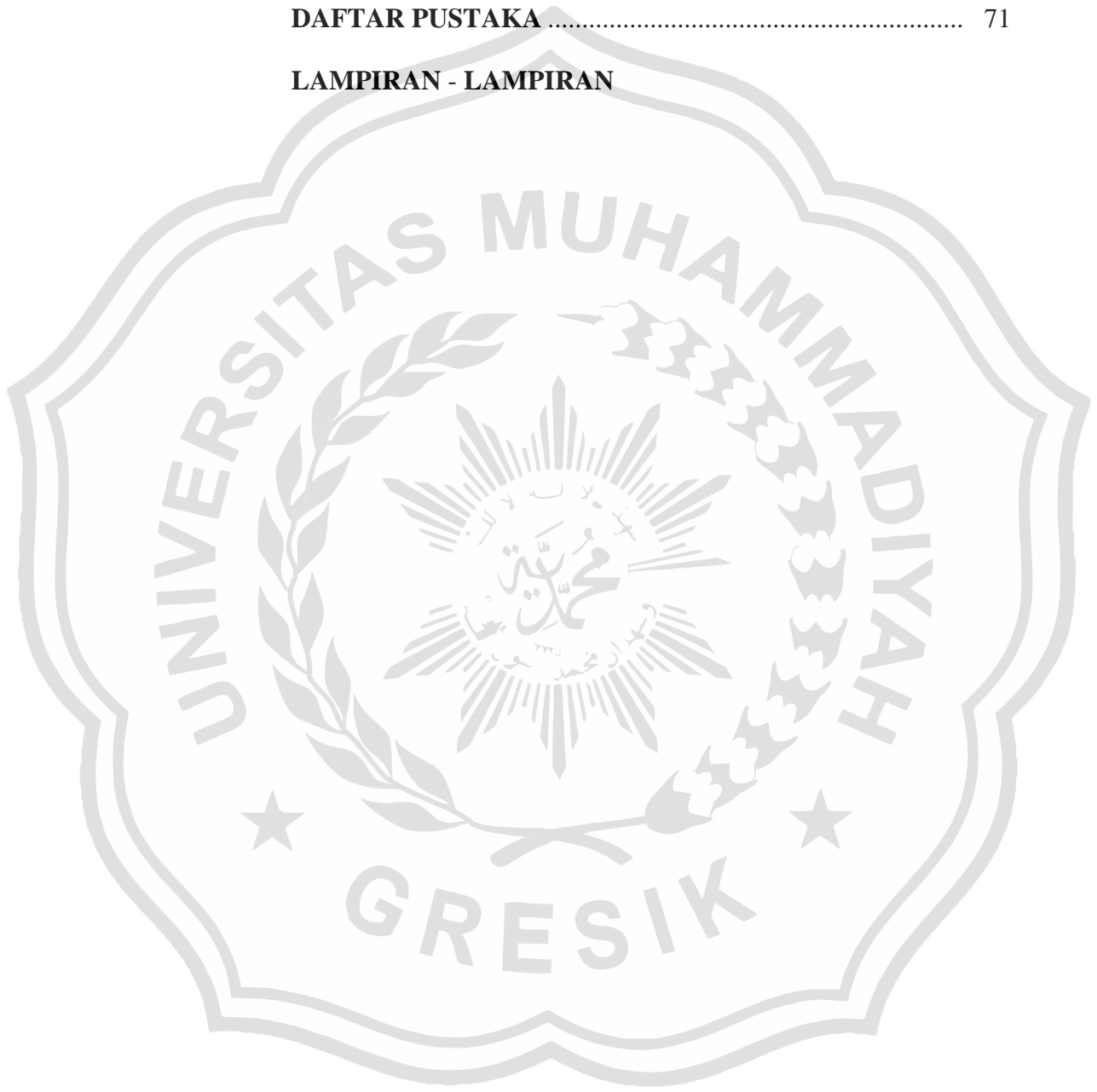
4.1.	Gambaran Umum dan Obyek Penelitian .....	44
4.1.1.	Sejarah PT Wings Surya Gresik .....	44
4.1.2.	Visi Misi PT Wings Surya Gresik .....	44
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	45
4.2.2.	Diskripsi Responden .....	45
4.3.	Tanggapan Responden .....	46
4.3.1.	Citra Merk (X1) .....	47
4.3.2.	Kualitas Layanan (X2).....	48
4.3.3.	Harga (X3) .....	49
4.3.4.	Keputusan Pembelian (Y).....	49
4.4.	Uji Instrumen .....	50
4.4.1.	Uji Validitas .....	51
4.4.2.	Uji Reliabilitas .....	51
4.5.	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.5.1.	Uji Multikolinearitas.....	52
4.5.2.	Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.5.3.	Uji Normalitas.....	54
4.6.	Analisis Data.....	55
4.6.1.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
4.6.2.	Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan koefisien korelasi ganda .....	57
4.7.	Uji Hipotesis .....	58
4.7.1.	Uji t (Parsial).....	58
4.8.	Interprestasi Hasil Analisis .....	62

**BAB V : KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1.	Kesimpulan .....	69
5.2.	Rekomendasi .....	69
5.2.1.	Bagi Aspek Manajerial .....	70
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya .....	70

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**





## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Data Target dan Realisasi Capaian Penjualan Bulan Agustus 2018-Desember 2018.....	1
Tabel 1.2 List Harga <i>Ice cream</i> Glico Wings, Campina, dan Walls.....	4
Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	11
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.4 Tanggapan Responden .....	47
Tabel 4.5 Tanggapan dan Penilaian Responden Citra Merk (X1) .....	47
Tabel 4.6 Tanggapan dan Penilaian Responden Kualitas Pelayanan (X2) .....	48
Tabel 4.7 Tanggapan dan Penilaian Responden Harga (X3) .....	49
Tabel 4.8 Tanggapan dan Penilaian Responden Keputusan Pembelian (Y) ....	50
Tabel 4.9 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	51
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	52
Tabel 4.11 Koefisien Tolerance Value dan VIF masing-masing Variabel .....	53
Tabel 4.12 Uji Regresi Linier Berganda .....	56
Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji Koefisien Parsial (Uji t).....	60

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Target Dan Omset Penjualan Pt Wings Surya Gresik Periode Bulan Agustus – Desember 2018.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 3.1 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Uji t.....	45
Gambar 3.2 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Uji F.....	46
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas .....	54
Gambar 4.2 Uji Normalitas .....	55
Gambar 4.3 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Uji t (Citra Merk) .....	60
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Uji t (Kualitas Layanan).....	61
Gambar 4.5 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Uji t (Harga) ....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Kuisisioner
- Lampiran 3 Rekapitulasi jawaban responden
- Lampiran 4 Tabel t
- Lampiran 5 Tabel F

