

**PENGARUH CITRA MEREK, DISKON HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PAKAIAN TOPTEN DI CAHAYA BG JUNCTION SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

DINDA KARTIKA SARI

20181221064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2023

**PENGARUH CITRA MEREK, DISKON HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PAKAIAN TOPTEN DI CAHAYA BG JUNCTION SURABAYA**

Diajukan guna memenuhi
Salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen



OLEH :

DINDA KARTIKA SARI

20181221064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2023

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dinda Kartika Sari
NIM : 20181221064
Fakultas : Ekonomi dan bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan karya sendiri bukan hasil plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan. Apabila dikemudian hari terbukti hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 16 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



(Dinda Kartika Sari)
NIM : 20181221064

PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK, DISKON HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PAKAIAN TOPTEN DI CAHAYA BG JUNCTION SURABAYA**

Diajukan Oleh :

DINDA KARTIKA SARI

NIM : 20181221064

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Tandatangan

Tanggal

1. Anita Roosmawarni, SE., M.SE



03 Agustus 2023

2. Phonny Aditiawan Mulyana, SE., MM.



03 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan,

Ketua

Program Studi,

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM

Rina Maresani, SM., M.SM.

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

**PENGARUH CITRA MEREK, DISKON HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PAKAIAN TOPTEN DI CAHAYA BG JUNCTION SURABAYA**

Nama : DINDA KARTIKA SARI
NIM : 20181221064

Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari/Tanggal : Senin / 14 Agustus 2023
Pukul : 08.00 WIB sampai dengan 09.30 WIB

Komisi Penguji terdiri dari

Ketua Penguji



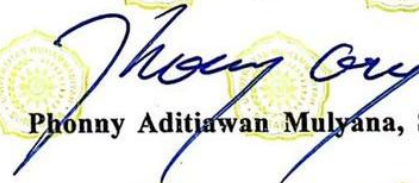
Dr. Kristiningsih, SE., M.Si.

Anggota I



Anita Roosmawarni, SE., M.SE

Anggota II



Phonyy Aditiawan Mulyana, SE., MM.

Mengetahui,

Dekan,



Dr. Mochamad Mochlas, S.Si., MM

Ketua

Program Studi,



Rina Mardasari, SM., M.SM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, dan karuniaNya kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Diskon Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Topten di Cahaya BG Junction Surabaya”** Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini atas kehendak-Nya tidak terlepas dari adanya doa, dorongan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak secara moral maupun spiritual. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr.dr.Sukadiono, M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Rina Maretasari, SM., MS.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Ibu Anita Roosmawarni S.E. M.SE selaku Dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi
5. Bapak Phonny Aditiawan Mulyana, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.

6. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., MSi selaku Dosen Penguji yang telah memberikan banyak masukan dalam proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh jajaran dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
8. Bapak Jimmy Indrawan selaku Direktur CV. Trijaya Mulia Surabaya yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian pada pakaian Topten di Cahaya BG Junction Surabaya.
9. Pimpinan saya Ibu Mei Siulini selaku yang telah mempermudah izin kerja sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
10. Kedua orang tua, adik dan saudara-saudara yang saya cintai sepanjang akhir hayat saya, atas bimbingan dan doa restu yang tulus dan telah menghibur penulis disaat merasa lelah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
11. Seluruh sahabat dan teman-teman saya yang selalu memberikan semangat, kekuatan, lelucon, dan masukan menjadi pengalaman yang tak terlupakan bagi penulis

Surabaya, 3 Agustus 2023

Penulis



Dinda Kartika Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul	i
HALAMAN Judul.....	ii
SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10

B.	Penelitian Terdahulu	25
C.	Kerangka Konsep dan Model Analisis.....	27
D.	Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		34
A.	Pendekatan Penelitian	34
B.	Definisi Operasional Variabel.....	34
C.	Populasi dan Teknik Sampling.....	35
D.	Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	37
E.	Teknik Pengolahan Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		45
A.	Kondisi Objektif Perusahaan.....	45
B.	Deskripsi Data Hasil Penelitian	46
C.	Hasil Uji Hipotesis	55
D.	Analisis Data	58
E.	Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP.....		72
A.	Kesimpulan	72
B.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN.....		78

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Definisi Operasional	34
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert	37
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Umur	47
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Domisili	48
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Penghasilan	50
Tabel 4. 6 Kelas Interval Skala Likert	51
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek (X1)	52
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Diskon Harga (X2)	53
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	54
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	55
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji t	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	65
Tabel 4. 18 Hasil Uji R ²	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	29
Gambar 2. 2 Model Analisis	30
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan.....	46
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedasitas.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Dosen Pembimbing	78
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	79
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian	80
Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi	81
Lampiran 5 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	82
Lampiran 6 Endorsement Letter.....	83
Lampiran 7 Persetujuan Revisi Skripsi	84
Lampiran 8 Kuisisioner	85
Lampiran 9 Tabulasi Data Kuisisioner	88
Lampiran 10 Hasil Olah SPSS	99
Lampiran 11 Distribusi Tabel T dan Tabel F.....	107

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A., & Biel, A. L. (2009). *Brand Equity and Advertising: Advertising Role in Building Strong Brand*. Lawrence Erlbaum Associates.
- Ashari, Niken. (2019). *Pengaruh Citra Merek, Diskon, Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Situs Traveloka*.
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (2018). *Advertising and Promotion : An Integrated Marketing Communication Perspective* (11th ed.). New York: McGraw-Hill International Edition.
- Desikasari. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makyung Martabak & Cafe Medan*.
- Djarmiko, B. (2012). *Studi Kelayakan Bisnis*. STEMBI-Bandung Business School.
- Fatihudin, D. (2020). *Metodologi Penelitian Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi* (Edisi Revi). Zifatama Publishe.
- Febrianto, A., & Sisilia, K. (2017). *Pengaruh Citra Merek Terhadap Proses Keputusan Pembelian Konsumen Heyjacker Company di Kota Bandung The Influence Of Brand Image On Purchase Desicion Process*. 4(1), 863–868.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek* (Qiara Media (ed.); 1 ed.). CV. Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrawan, Y. W., Hastono, H., & Yanurianto. (2022). *Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Surganya Motor Indonesia (Planet Ban) Cabang Pamulang, Tangerang Selatan*. *Jurnal*

Ekonomi Efektif, 4(3), 413–421.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (jilid 1). Erlangga.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2*. PT. Indeks.

Marpaung, G. N. (2011). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Terhadap Permintaan Perumahan*. *jejak*, 4(2).

Nisaa, A. F. L. (2018). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Membeli Produk di Waroeng Spesial Sambal “SS” Condongcatur Timur*. *Jurnal Pendidikan Teknik Boga*, 1–10.

Novirsari, E. (2019). *Pengaruh Diskon Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Pt . Himalaya Drug Company*. 12(2), 101–111.

Pratiwi, R. D., & Wibowo, I. (2017). *Pengaruh Citra Merk Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio*. 5(3).

Pratiwi, R. D., Putra, R. S. P., Amaliah, N., Mutia, W. O. N., Setiawan, H., Chrismilsari, L. A., ... Poetra, R. P. (2022). *Manajemen Rumah Sakit (Teori dan Aplikasi)*. Bandung: Media Sains Indonesia.

Purba, M., & Veranita, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Di Scarves And Pashmina Alisha Fancy Shop)*. *Co-Management*, 4, 632–640.

Puspitasari, Devy M. & Herdian, Risma. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Diskon Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Griya Departement Store*.

Ramadani, M. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan lokasi terhadap*

keputusan pembelian di toko handphone. 1(2), 36–46.

Rosad, & Suparyanto. (2015). *Manajemen Pemasaran*. in Media.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2015). *Consumer Behaviour Eighth Edition: International Edition* (Rio, Yulihar, & Reni (ed.)). Pearson Prentice Hall.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sukma, K. A. D. S. K., Nurcahya, I. K., & Suryani, A. (2016). *Pengaruh Celebrity Endorser , Brand Image Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pembersih Wajah Men's Biore. 5(7), 4016–4043.*

Sunyoto, D. (2015). *Strategi Pemasaran*. Center for Academic Publishing Service (CAPS).

Supriyadi, Fristin, Y., & K.N, G. I. (2016). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Mahasiswa Pengguna Produk Sepatu Merek Converse di Fisip Universitas Merdeka Malang). Jurnal Bisnis dan Manajemen, 3(1).*

Suryati, L. (2015). *Manajemen Pemasaran: Suatu Strategi Dalam meningkatkan Loyalias Pelanggan*. In Penerbit Deepublish.

Sutisna. (2012). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rusdakarya.

Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Andi.

Wowor, Christania A.S., Lumanauw, Bode., & Ogi, Imelda W.J. (2021). *Pengaruh Citra Merek, Harga dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Janji Jiwa di Kota Manado. Jurnal EMBA. 1(1), 58–68*

Yulianti, F., Lamsah, & Periyadi. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Deepublish

Publisher.

Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. P. A. (1985). *Problems and Strategies in Services Marketing*. *Journal of Marketing* Vol. 49. (Spring).