

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA
MERK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
RESTORAN PIZZA HUT SUMMARECON MALL
BEKASI UTARA**

SKRIPSI

**Oleh:
RANY MEGAWATI
201510325046**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan
Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian
Pada Restoran Pizza Hut Summarecon Mall
Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Rany Megawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325046

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2019



Jakarta, 31 Juli 2019

MENYETUJUI,
PEMBIMBING

Drs. Soehardi, MBA., Ph.D

NIDN 0311096604

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra
Merk Terhadap Keputusan Pembelian Pada
Restoran Pizza Hut Summarecon Mall Bekasi
Utara

Nama Mahasiswa : Rany Megawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325046

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2019

Jakarta, 31 Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi, MBA., Ph.D (.....)
NIDN. 0311096604

Penguji I : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. (.....)
NIDN. 0325057908

Penguji II : Neng Siti Komariah, S.E., M.M. (.....)
NIDN. 0327128105

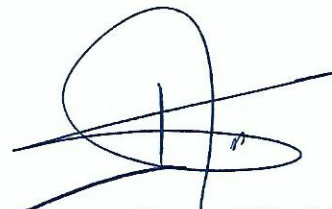
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S. E., M.M.
NIDN. 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso S.E., M.M.
NIDN. 0316066201

LEMBAR PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Rany Megawati
Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325046
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Pizza Hut Summarecon Mall Bekasi Utara

Skripsi ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengfandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dan saya memberikan ijin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



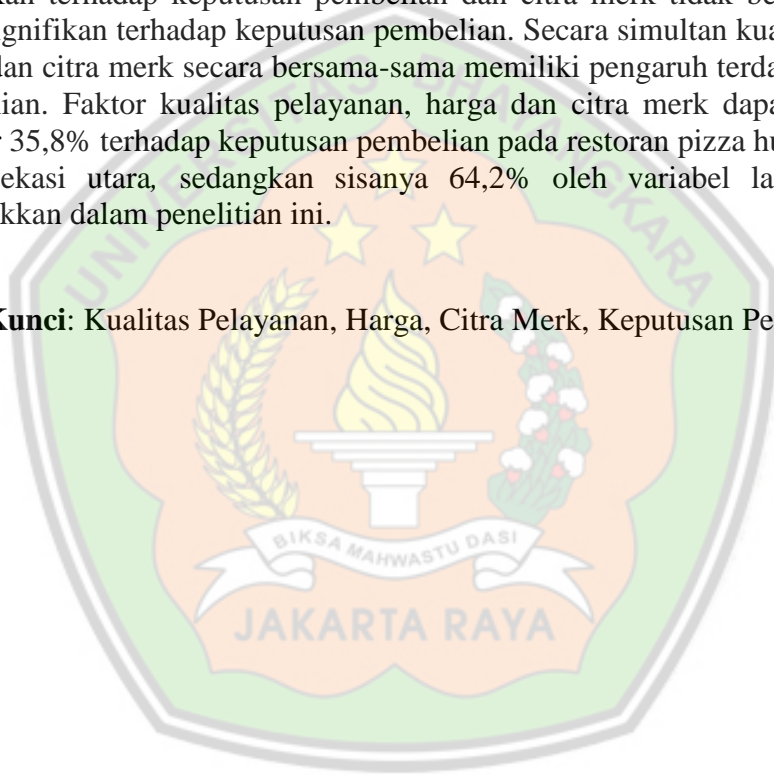
Rany Megawati
NPM.201510325046

ABSTRAK

Rany Megawati. 201510325046. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Pizza Hut Summarecon Mall Bekasi Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan citra merk terhadap keputusan pembelian pada restoran pizza hut summarecon mall bekasi utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif diolah dengan SPSS ver. 23.0. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X_1) Harga (X_2) dan Citra Merk (X_3) sedangkan variabel dependen yaitu keputusan pembelian (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan citra merk tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan kualitas pelayanan, harga dan citra merk secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Faktor kualitas pelayanan, harga dan citra merk dapat menjelaskan sebesar 35,8% terhadap keputusan pembelian pada restoran pizza hut summarecon mall bekasi utara, sedangkan sisanya 64,2% oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merk, Keputusan Pembelian



ABSTRACT

Rany Megawati. 201510325046. *Effect of Service Quality, Price and Image of Brands on Purchasing Decisions at Pizza Hut Summarecon Mall Bekasi Utara Restaurant.*

This study aims to examine and analyze the influence of service quality, price and brand image on purchasing decisions at the Summarecon Mall Bekasi North Hut Pizza Restaurant. The method used in this study is the quantitative method processed with SPSS ver. 23.0. the independent variables in this study are service quality (X1) Price (X2) and Brand Image (X3) while the dependent variable is the purchasing decision (Y). the results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, prices have a positive and significant effect on purchasing decisions and brand image has no effect and is not significant on purchasing decisions. simultaneously the service quality, price and brand image together have a influence on the purchase decision. service quality factors, prices and brand image can explain as much as 35.8% of purchasing decisions at the sumatecon mall Bekasi Bekasi, while the remaining 64.2% by other variables not included in this study.

Keywords: *Service Quality, Price, Brand Image, Purchasing Decision*



KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Pizza Hut Summarecon Mall Bekasi Utara“. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhyangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E.,M.M., sebagai Kaprodi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Drs. Soehardi, MBA., Ph.D selaku Dosen Pembimbing
5. Bapak Ripto Sumarjo selaku Restaurant Manager dan Bapak Dede Nurjaman selaku Assistant Manager Yang telah memberikan izin serta bimbingan untuk bisa melaksanakan riset di Restaurant Pizza Hut Summarecon Mall Bekasi Utara (PT. Sarimelati Kencana, Tbk.)
6. Keluarga tercinta yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan dukungan yang tak pernah putus hingga saat ini dan menjadi motivator penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman seperjuangan 8A1 Manajemen yang telah berjuang bersama sejak awal hingga saat ini, semoga kita dapat sukses bersama dimasa depan.

Akhir kata penulis berharap kepada Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat diharapkan.

Jakarta, 31 Juli 2019
Penulis,

Rany Megawati

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN KUESIONER.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	10

2.2 Harga	11
2.2.1 Penetapan Harga	11
2.3 Citra Merk	13
2.3.1 Manfaat dan Keuntungan Merk	13
2.3.2 Tolak Ukur <i>Brand Image</i>	14
2.4 Keputusan Pembelian	14
2.4.1 Pandangan Keputusan Pembelian.....	16
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	17
2.4.3 Peranan Dalam Pembelian.....	17
2.5 Penelitian Terdahulu	18
2.6 Kerangka Pemikiran	24
2.7 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Tahapan Penelitian	28
3.3 Model Konseptual Penelitian	28
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.6 Metode Pengambilan Sampel.....	32
3.6.1 Populasi.....	32
3.6.2 Sampel	32
3.7 Teknik Pengumpulan Data	32
3.7.1 Kuesioner	32
3.7.2 Studi Lapangan	33
3.8 Metode Analisa Data	33
3.8.1 Uji Validitas	33

3.8.2 Uji Reliabilitas	34
3.9 Uji Statistik deskriptif	36
3.10 Uji Asumsi Klasik	36
3.10.1 Uji Normalitas.....	37
3.10.2 Uji Multikolinieritas	37
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	38
3.11 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.11.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.12 Uji Hipotesis	39
3.12.1 Uji T (Parsial)	39
3.12.2 Uji F (Simultan).....	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Perusahaan	42
4.1.1 Sejarah Umum Pizza Hut.....	42
4.1.2 Sejarah Singkat PT.Sarimelati Kencana, Tbk.	43
4.1.3 Visi & Misi PT.Sarimelati Kencana, Tbk.	45
4.1.4 Nilai-nilai Organisasi (<i>Core Value</i>)	45
4.1.5 Struktur Organisasi dan Rincian Tugas	46
4.2 Analisa Responden	52
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	52
4.2.2 Identitas Responden.....	52
4.3 Hasil Analisis Data	55
4.3.1 Uji Validitas.....	55
4.3.2 Uji Reliabilitas	58
4.4 Uji Statistik deskriptif	60

4.5 Uji Asumsi Klasik	62
4.5.1 Uji Normalitas.....	62
4.5.2 Uji Multikolinieritas	64
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	66
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
4.6.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	68
4.7 Uji Hipotesis	69
4.7.1 Uji T (Parsial)	69
4.7.2 Uji S (Simultan).....	71
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB V PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Implikasi Manajerial.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Produk Restoran Pizza Hut	3
Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Skor Peringkat Kuesioner	33
Tabel 4.1 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Harga (X2)	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Citra Merk (X3)	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Harga (X2).....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Citra Merk (X3).....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas Keputusan Pembelian (Y)	60
Tabel 4.14 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	63
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (Uji t)	70
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji f)	71



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Proses Pembelian	15
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 2.1 Model Konseptual	29
Gambar 3.1 Skor Peringkat Kuesioner.....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT.Sarimelati Kencana.....	49
Gambar 4.5 P-P Plot Variabel Keputusan Pembelian (Y)	64
Gambar 4.6 Grafik Scatterplot Pada Uji Heteroskedastisitas	66



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 Surat Riset
- LAMPIRAN 2 Balasan Surat Riset
- LAMPIRAN 3 Lembar Persetujuan Kusioner
- LAMPIRAN 4 Kuesioner
- LAMPIRAN 5 Tabulasi Hasil Kuesioner
- LAMPIRAN 6 Output SPSS
- LAMPIRAN 7 Tabel t
- LAMPIRAN 8 Tabel f
- LAMPIRAN 9 Tabel r
- LAMPIRAN 10 Plagiarisme
- LAMPIRAN 11 Referensi
- LAMPIRAN 12 Biodata
- LAMPIRAN 13 Buku Bimbingan

