

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA LAZATTO *CHICKEN* RAJAWALI
BEKASI**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Laras Oksa Milandia
NPM: 41183402180088



Strata 1
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA LAZATTO *CHICKEN* RAJAWALI BEKASI

Tanggal : 07 Februari 2024

Oleh

Laras Oksa Milandia

NPM : 41183402180088

Disetujui,

Pembimbing



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA LAZATTO *CHICKEN* RAJAWALI
BEKASI**

Tanggal : 13 Februari 2024

Oleh

Laras Oksa Milandia

NPM : 41183402180088

Diuji Oleh,

Penguji I

Penguji II

Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Mengetahui,

Pembimbing

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laras Oksa Milandia

NPM : 41183402180088

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

E-mail : larasoksa28@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Lazatto *Chicken* Rajawali Bekasi” bebas Plagiarisme, rujukan penulisan sudah sesuai dengan teknik penulisan yang berlaku umum.

Apabila kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku.

Bekasi, 28 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan


(Laras Oksa Milandia)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Lazatto *Chicken* Rajawali Bekasi. Populasi pada penelitian adalah seluruh konsumen Lazatto *Chicken* Rajawali Bekasi yang berjumlah 120 orang dan semua merupakan sampel dalam penelitian ini. Peneliti ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Untuk analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan program SPSS versi 25.0.

Hasil pembahasan penelitian ini menunjukkan bahwa diperoleh Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Lazatto *Chicken* Rajawali Bekasi, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 6,111 dengan tingkat signifikansi $0,000 > \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada Lazatto *Chicken* Rajawali Bekasi, hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung 6,799 dengan tingkat signifikansi $0,000 > \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil penelitian didapatkan nilai Koefisien Determinasi (KD) = 0,573 berarti Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian secara bersama-sama mempunyai pengaruh sebesar 57,3% sedangkan sisanya sebesar 42,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

ABSTRAC

The purpose of this study was to examine the effect of brand image and service quality on purchasing decisions at Lazatto Chicken Rajawali Bekasi. The population in the study were all 120 consumers of Lazatto Chicken Rajawali Bekasi and all were samples in this study. This researcher uses quantitative research methods. For data analysis using multiple linear regression with the SPSS version 25.0 program.

The results of the discussion of this study indicate that obtained Brand Image has a positive and significant effect on Purchasing Decisions at Lazatto Chicken Rajawali Bekasi, this is evidenced by the t value of 6.111 with a significance level of $0.000 > \alpha = 0.05$, so H_0 is rejected and H_a is accepted, and Service Quality has a positive and significant effect on Purchasing Decisions at Lazatto Chicken Rajawali Bekasi, this is evidenced by the t value of 6.799 with a significance level of $0.000 > \alpha = 0.05$, so H_0 is rejected and H_a is accepted. From the research results, the value of the Coefficient of Determination (KD) = 0.573 means that Brand Image and Service Quality on Purchasing Decisions together have an influence of 57.3%, while the remaining 42.7% is influenced by other factors.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Lazatto *Chicken* Rajawali Bekasi”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa/I untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Ekonomi di Universitas Islam 45 Bekasi. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan bimbingan dan pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberi Rahmat, Karunia, serta ridho-Nya kepada penulis dan kita semua.

1. Kepada Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan sekaligus Pembimbing Akademik dan Pembimbing Penulisan Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak terhingga kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
4. Kepada Pak Cecep Abdulloh selaku SPV beserta pegawai yang telah memberikan kesempatan dan bantuan untuk melakukan penelitian skripsi ini.
5. Rasa terimakasih cinta dan bakti penulis persembahkan untuk kedua orang tua, (Ayahanda bapak Raswandi dan Ibunda Ainil Aida S.Pd), atas segala kasih sayang, pengorbanan, perjuangan dan do'a yang tidak pernah berkurang.

6. Kepada kakak dan adik tercinta (Puja Rafenil Putri S.Pd dan Raja Trikse Yaldaperi), yang telah memberi semangat dukungan, support serta menghibur kepada penulis sehingga penulis dapat termotivasi dalam proses penyusunan skripsi.
7. Teruntuk teman-teman Prodi Manajemen angkatan 2018 khususnya Manajemen kelas B dan kepada sahabat-sahabat perjuanganku tersayang Aminah Putri, Kinanti Chaerunnisa, Adelia Restu Utami, Muhammad Yusuf B.A, Zhalma Adinda M, Nurhasanah yang telah memberikan support serta menghibur kepada penulis sehingga dapat termotivasi dalam proses penyusunan skripsi.
8. Kepada Dian Novita Damayanti S.M., Farah Nurlela S.M., Rahmawati, Vellissia Christine Destiani, dan Indah Saputri terima kasih telah memberikan support serta memberikan semangat kepada penulis.
9. Kepada semua responden, penulis mengucapkan terima kasih telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan oleh penulis
10. Kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah berjasa membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis berharap saran dan kritik yang dapat membangun dalam penyusunan skripsi ini. Dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca umumnya.

Bekasi, 28 Oktober 2023.

Penyusun

Laras Oksa Milandia

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Manfaat Penelitian	10
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	10
1.5 Sistematika Pelaporan.....	11
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Citra Merek.....	13
2.1.1 Pengertian Citra Merek	13
2.1.2 Faktor-faktor Yang Memengaruhi Citra Merek.....	14
2.1.3 Indikator Citra Merek (X_1).....	14

2.2 Kualitas Pelayanan (X_2).....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.3 Keputusan Pembelian (Y).....	18
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
2.3.2 Struktur Keputusan Pembelian.....	18
2.3.3 Proses Pengambilan Keputusan	19
2.3.4 Indikator Keputusan Pembelian	20
2.4 Penelitian Terdahulu	21
2.5 Kerangka Pemikiran	26
2.6 Hipotesis	28
BAB III.....	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.1.1 Metode Penelitian.....	30
3.1.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	30
3.1.3 Populasi dan Sampel	30
3.1.4 Jenis Sumber Data Yang Digunakan.....	31
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2 Model dan Instrumen Penelitian	32
3.2.1 Variabel Citra Merek (X_1).....	33
3.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	34
3.2.3 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	35
3.3 Teknik Analisis Data	35
3.3.1 Metode Analisis Deskriptif	36
3.3.2 Uji Instrumen	36
3.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.3.5 Uji Hipotesis	39

BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	41
4.1.2 Visi dan Misi Lazatto <i>Chicken</i> Rajawali Bekasi.....	41
4.2 Uji Kualitas Data	42
4.2.1 Deskripsi Hasil Uji Validitas	42
4.2.2 Deskripsi Hasil Uji Reliabilitas.....	44
4.3 Deskripsi Data Responden.....	45
4.4 Deskripsi Variabel	47
4.4.1 Deskripsi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	47
4.4.2 Deskripsi Data Variabel Citra Merek (X_1).....	49
4.4.3 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	51
4.4.4 Deskripsi Hasil Uji Statistik.....	53
4.5 Uji Asumsi Klasik	54
4.5.1 Uji Normalitas.....	54
4.5.2 Uji Multikolinearitas	56
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	57
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis (Uji t)	59
4.7 Uji Hipotesis Penelitian	60
4.7.1 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)	60
4.7.2 Uji Signifikan Secara Bersama-sama atau Anova (Uji F)	61
4.7.3 Koefisien Determinan (KD).....	62
4.7.4 Rekapitulasi Hasil Uji Statistik	63
4.8 Pembahasan	65
4.8.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Lazatto <i>Chicken</i> Rajawali Bekasi.....	65
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Lazatto <i>Chicken</i> Rajawali Bekasi	66
4.9 Kelemahan Penelitian	68

BAB V	69
SIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Saran	70
5.2.1 Bagi Pihak Lazatto <i>Chicken</i> Rajawali Bekasi	70
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persepsi Konsumen Tentang Citra Merek.....	4
Tabel 1. 2 Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan.....	6
Tabel 1. 3 Persepsi Konsumen Tentang Keputusan Pembelian	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 2 Skala Linkert	33
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	42
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X_1).....	43
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	44
Tabel 4. 5 Data Karakteristik Responden Penelitian	45
Tabel 4. 6 Skor Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y)	47
Tabel 4. 7 Skor Jawaban Responden Citra Merek (X_1).....	49
Tabel 4. 8 Skor Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X_2)	51
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser).....	58
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Signifikan Secara Bersama-sama (Uji F).....	61
Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi (KD)	62
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Hasil Uji Statistik	63

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Data Penjualan Lazatto <i>Chicken</i> Rajawali Bekasi	3
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas (Grafik P-Plot).....	55
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas (Grafik Scatterplot).....	58

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden Setelah Uji Validitas dan Reliabilitas	82
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	93
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	97
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik	98
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	100
Lampiran 7 Tabel Nilai Distribusi r	101
Lampiran 8 Tabel Nilai Distribusi t	102
Lampiran 9 Tabel Nilai Distribusi F	103
Lampiran 10 Surat Keterangan Pembimbing	104
Lampiran 11 Kartu Pembimbing	105
Lampiran 12 Surat Izin Penelitian	106
Lampiran 13 Bukti Kehadiran Seminar Proposal.....	107
Lampiran 14 Bukti Penyebaran Kuesioner.....	109
Lampiran 15 Hasil Wawancara	110
Lampiran 16 Daftar Riwayat Hidup	111
Lampiran 17 Hasil Plagiasi Turnitin	112

Bukti Bebas Plagiasi

CEK TURNITIN LARAS BAB 1-5

ORIGINALITY REPORT

29%	27%	15%	22%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	4%
2	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	3%
3	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	2%
4	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	1%
6	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
7	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
8	positori.usu.ac.id Internet Source	1%
9	eprints.umg.ac.id	