

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BUKU DI TOKO GRAMEDIA
KOTA SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:
Arya Dwi Wardana
B 100 170 122

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH BRAND IMAGE, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BUKU DI TOKO GRAMEDIA
KOTA SURAKARTA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

ARYA DWI WARDANA

B100170122

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 14 Juni 2021

Pembimbing



(Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)

NIP. 19570217 1986 031 001

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH BRAND IMAGE, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BUKU DI TOKO GRAMEDIA
KOTA SURAKARTA

Oleh:

ARYA DWI WARDANA
B100170122

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 14 Juni 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji:

1. Lukman Hakim, S.E., M.Si.

()

(Ketua Dewan Penguji)

2. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.

()

(Anggota I Dewan Penguji)

3. Sidiq Permono Nugroho, S.E., M.M.

()

(Anggota II Dewan penguji)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Drs. Syamsudin, M.M.)

NIP. 19870217 1986 031 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ARYA DWI WARDANA

NIM : B100160116

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : **PENGARUH BRAND IMAGE, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BUKU DI TOKO GRAMEDIA SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juni 2021

Yang membuat pernyataan

ARYA DWI WARDANA

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. ”

(QS. Ar-Ra'd: 11)

"Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar."

(Q.S Al-Baqarah: 153).

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.”

(Q.S Al-Baqarah: 216)

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat."

(QS Surat Al-Mujadalah: 11)

PERSEMBAHAN

Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Alhamdulillahirabbil'alamin, Sebagai ungkapan rasa syukur dan terimakasih dengan segala kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan RidhaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ini
2. Kedua orangtuaku, Bapak Suwardjo dan Ibu Rini sebagai salah satu bentuk bakti dan tugas utama saya untuk menyelesaikan studi dengan sebaik-baiknya, membimbing dan mengarahkan setiap langkahku dengan segala doa dan harapannya.
3. Kakak ku Sekar Eka Wardani yang juga selalu memberikan dukungan Keluarga Besar dan Saudara-saudara atas doa dan supportnya kepada penulis.
4. Pembimbing skripsi Bapak Ihwan Susila, SE., MSI., PhD. yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.
5. Seluruh sahabat dan teman – teman terkasih yang selalu mendukung dan menemani penulis
6. Almamater FEB UMS

ABSTRAKS

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *brand image*, harga, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang berasal dari Kota Surakarta. Metode pemilihan sampel menggunakan *purposive sampling* dan data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan beberapa variabel yaitu *brand image*, harga, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand image* berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil uji t dengan nilai signifikansi 0.022 lebih kecil dari 0.05, harga berpengaruh negatif signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil uji t dengan nilai signifikansi 0.025 lebih kecil dari 0.05, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil uji t dengan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05. Nilai *R Square* sebesar 0.440 menunjukkan bahwa *brand image* (X_1), harga (X_2) kualitas pelayanan (X_3) mampu menerangkan variasi perubahan variabel keputusan pembelian (Y) sebesar 44% sedangkan sisanya 56% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Kata Kunci : *Brand Image, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of brand image, price, service quality on purchasing decisions. In this study using a sample of 100 respondents from the city of Surakarta. The sample selection method used purposive sampling and the data used were primary data in the form of a questionnaire. The data analysis method used is multiple linear regression analysis using several variables, namely brand image, price, service quality and purchasing decisions. The results showed that brand image had a significant positive effect on purchasing decisions with the results of the t test with a significance value of 0.022 less than 0.05, price having a significant negative effect on purchasing decisions with the t test results with a significance value of 0.025 less than 0.05, and service quality having a positive effect. significant on purchasing decisions with t test results with a significance value of 0.000 less than 0.05. R Square value of 0.440 indicates that brand image (X1), price (X2) service quality (X3) is able to explain variations in changes in purchasing decision variables (Y) by 44% while the remaining 56% is explained by other variables outside the model.

Keywords: Brand Image, Price, Service Quality, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Brand Image, Harga , Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Kota Surakarta”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhhamadiyah Surakarta.

4. Ihwan Susila, SE., MSI., PhD. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dewan penguji, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini guna membawa kualitas penulisan kearah yang lebih baik.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Program Studi Manajemen yang rela membimbing serta menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa
7. Bapak Suwardjo dan Ibu Rini, terimakasih atas doa dan curahan kasih sayang, dukungan dan pengorbanan tak terbatas yang tidak bisa penulis ungkapkan dengan kata-kata.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017, khususnya jurusan manajemen yang telah memberikan keceriaan, inspirasi, semangat dan berbagi pengalaman yang tidak terlupakan selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan, hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari penulisan maupun penyajian.

Untuk itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun untuk tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan. Aamiin.

Surakarta, Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Pengembangan Hipotesis.....	22
D. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Definsi Operasional	27
C. Metode Pengumpulan Data	32
D. Populasi dan Sampel.....	32
E. Metode Analisis Data	34

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A.	Deskripsi Responden.....	40
B.	Analisa Data.....	42
C.	Pembahasan.....	51
BAB V	PENUTUP.....	54
A.	Kesimpulan.....	54
B.	Keterbatasan Penelitian.....	54
C.	Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	40
Tabel 4.2.....	41
Tabel 4.3.....	41
Tabel 4.4.....	42
Tabel 4.5.....	43
Tabel 4.6.....	43
Tabel 4.7.....	44
Tabel 4.8.....	45
Tabel 4.9.....	46
Tabel 4.10.....	47
Tabel 4.11.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	26
--------------------------------------	----