

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN
KOMUNIKASI MULUT KE MULUT TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Layanan Jasa Shoes and Care di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND WORD
OF MOUTH TO THE PURCHASING DECISION
(A Case Study on Shoes and Care Customers in Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

DANY KURNIAWAN

20140410296

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

2018

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN
KOMUNIKASI MULUT KE MULUT TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Layanan Jasa Shoes and Care di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND WORD
OF MOUTH TO THE PURCHASING DECISION
(A Case Study on Shoes and Care Customers in Yogyakarta)***



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing,

Siti Dyah Handayani, SE., M.M., Dr.
NIK. 19680531199202143012

Tanggal, 14 Agustus 2018

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN
KOMUNIKASI MULUT KE MULUT TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Layanan Jasa Shoes and Care di Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND WORD
OF MOUTH TO THE PURCHASING DECISION
(A Case Study on Shoes and Care Customers in Yogyakarta)***

Diajukan oleh

DANY KURNIAWAN

20140410296

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 14 Agustus 2018
Yang terdiri dari

Siti Dyah Handayani, Dr, MM.

Ketua Tim Penguji

Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si
Anggota Tim Penguji

Sutrisno Wibowo, S.E., M.M
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA.
NIK. 19731218199904 143 068

PERNYATAAN

Dengan ini Saya,

Nama : Dany Kurniawan

Nomor Mahasiswa : 20140410296

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Komunikasi Mulut ke Mulut Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Layanan Jasa *Shoes and Care* di Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 14 Agustus 2018

Dany Kurniawan

PERSEMBAHAN

Pertama mengucapkan syukur Alhamdulillah, dengan bangga skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Ibundaku Rodhiyah yang telah melahirkanku dan merawatku dari kecil hingga dewasa seperti sekarang ini tanpa mengenal lelah sedikitpun dan memberikan pendidikan dengan kasih sayang yang sangat tulus.
2. Ayahandaku Drs. Sya Roni yang telah merawatku dari kecil hingga dewasa seperti sekarang ini dan banyak memberikan pengorbanan baik dalam materi maupun waktunya serta kasih sayang yang tak terhingga.
3. Kakandaku Nurulita Septiana, Karina Febriani dan Dian Agustina Wulandari yang banyak sekali memberi dukungan serta masukan, mendoakan serta memberikan solusi di dalam kehidupanku.
4. Paman, Bibi, Om, Tante, Kakak, Adek, dan Saudara-saudaraku yang selalu memberikan doa, bantuan dan dukungan kepadaku.
5. Alyah Pratiwi, Adhen Bella Kesuma, Rizal Shafa, Chandra Maulana, Kasyfurahman Radifan, Meiza, Gana Nugraha, Wisnu Nugroho, Ulfa Pratiwi, Teman-teman Kost, Teman-teman Manajemen D, Teman-teman KKN, serta seluruh orang-orang terdekat yang selalu ada untukku, menemani, memberikan semangat, dorongan dan perhatian semasa perkuliahan ini yang tidak bisa disebutkan disini.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Komunikasi Mulut ke Mulut Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Layanan Jasa *Shoes and Care* di Yogyakarta)**. Subjek dalam penelitian ini adalah Masyarakat Yogyakarta yang pernah menggunakan layanan jasa *Shoes and Care*. Objek penelitian ini adalah layanan jasa *Shoes and Care*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Metode penelitian pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, teknik pengambilan sampel dan teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Data diolah dengan regresi linier berganda di bantu dengan menggunakan *software IBM SPSS statistics 21*.

Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Komunikasi Mulut ke Mulut berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra Merek, Komunikasi Mulut ke Mulut, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study aims to analyze the Influence of Service Quality, Brand Image and Mouth Orders to the Purchase Decision (Study on Consumer Service Shoes and Care Service in Yogyakarta). Subjects in this study were the people of Yogyakarta who had used the services of Shoes and Care. The object of this research is service of Shoes and Care. The number of samples used in this study is 100 respondents. Sampling research method used in this study is purposive sampling, sampling techniques and data collection techniques using questionnaires. The data were processed by multiple linear regression in aids using IBM SPSS statistics 21 software.

The results of the analysis show that the Quality of Service has a positive and significant impact on purchasing decisions. Brand image has a positive and significant impact on purchasing decisions. Mouth to Mouth Communication has a positive and significant impact on purchasing decisions.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Mouth Orders, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Kualitas Layanan, Citra Merek dan Komunikasi Mulut ke Mulut Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Layanan Jasa *Shoes and Care* di Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberi masukan bagi perusahaan khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan harga yang akan didapatkan oleh konsumen, serta meningkatkan citra perusahaan agar konsumen dapat merasakan kepuasan sehingga menimbulkan promosi dari mulut ke mulut yang akan menimbulkan keputusan pembelian bagi konsumen. Karya tulis ini juga diharapkan dapat menjadi acuan guna pengembangan pada peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak sekali terimakasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.

2. Ibu Retno Widowati, PA., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan arahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE., M.M., yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis skripsi ini.
4. Orang Tua, Saudaraku serta Teman-temanku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Sebagai akhir kata tidak ada manusia yang sempurna karena kesempurnaan sesungguhnya hanya milik Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik penelitian ini.

Yogyakarta, 14 Agustus 2018

Dany Kurniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Keputusan Pembelian	8
2. Kualitas Layanan	10
3. Citra Merek	11
4. Komunikasi Mulut ke Mulut	12

	B. Hasil Penelitian Terdahulu	13
	C. Penurunan Hipotesis	17
	D. Model Penelitian	20
BAB III	METODE PENELITIAN	22
	A. Objek dan Subjek Penelitian	22
	B. Jenis Data	22
	C. Teknik Pengambilan Sampel	22
	D. Teknik Pengumpulan Data	23
	E. Definisi Operasional Variabel	24
	F. Uji Kualitas Instrumen	27
	1. Uji Validitas	27
	2. Uji Reliabilitas	28
	G. Uji Hipotesis dan Analisa Data	28
	1. Analisis Regresi Linier Berganda	28
	2. Uji Kelayakan Model (Uji F)	29
	3. Uji Statistik t (Uji t)	29
	4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	30
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
	A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	31
	B. Karakteristik Responden	32
	C. Uji Kualitas Instrumen	34
	1. Uji Validitas	34
	2. Uji Reliabilitas	36
	D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	36
	E. Pembahasan	39
BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	45
	A. Simpulan	45

B. Keterbatasan Penelitian	45
C. Saran	46
1. Bagi Perusahaan	46
2. Bagi Akademik	46
3. Bagi Peneliti Selanjutnya	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 4.1. Usia Responden	33
Tabel 4.2. Pekerjaan Responden	33
Tabel 4.3. Penghasilan Responden	34
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	35
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	36
Tabel 4.6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Pengambilan Keputusan	8
Gambar 2.2. Model Penelitian	20

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian	50
LAMPIRAN 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	55
LAMPIRAN 3. Karakteristik Responden	59
LAMPIRAN 4. Analisis Regresi Linear Berganda	61

