

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO EMAS SEMAR NUSANTARA  
(Studi Kasus di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON  
PURCHASE DECISION OF SEMAR NUSANTARA GOLD SHOP***

***(Study in Daerah Istimewa Yogyakarta)***



Oleh :

**MARINA WAHYU UTAMI**

**20150410030**

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

**2019**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO EMAS SEMAR NUSANTARA  
(Studi Kasus di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON  
PURCHASE DECISION OF SEMAR NUSANTARA GOLD SHOP  
(Study in Daerah Istimewa Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**MARINA WAHYU UTAMI**

**20150410030**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2019**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO EMAS SEMAR NUSANTARA  
(Studi Kasus di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON  
PURCHASE DECISION OF SEMAR NUSANTARA GOLD SHOP  
(Study in Daerah Istimewa Yogyakarta)***



Diajukan oleh  
**MARINA WAHYU UTAMI**  
**20150410030**

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hasnah Rimiati', is written over the 'Pembimbing' text.

Hasnah Rimiati, Dra., M.Si.

Yogyakarta, 4 Februari 2019

NIK : 19621015198904 143 006

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO EMAS SEMAR NUSANTARA  
(Studi Kasus di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND BRAND IMAGE ON  
PURCHASE DECISION OF SEMAR NUSANTARA GOLD SHOP  
(Study in Daerah Istimewa Yogyakarta)***

Diajukan oleh

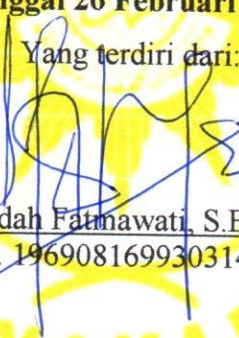
**MARINA WAHYU UTAMI**


**20150410030**


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Tanggal 26 Februari 2019**

Yang terdiri dari:

  
Dr. Indah Fathawati, S.E., M.Si  
NIK. 1969081699303143029

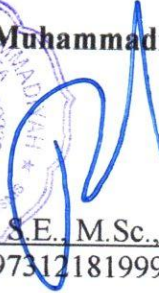
  
Hasnah Rimiwati, Dra., M.Si.  
NIK. 19621015198904143006

  
Dr. Susanto, M.S  
NIK. 195212231980031003

**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 : Marina Wahyu Utami

Nomor Mahasiswa : 20150410030

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO EMAS SEMAR NUSANTARA (Studi Kasus di Daerah Istimewa Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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, 4 Februari 2019



Marina Wahyu Utami

## **MOTTO**

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan sholatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah: 153)

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah,6-8)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”

(Nelson Mandela)

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, dengan mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT dari hati yang terdalam, skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Alm. Mama Nana tercinta atas jasa yang sudah diberikan kepadaku. Rasa cinta yang Mama berikan bagaikan bintang yang selalu bersinar di dalam hatiku.
2. Kedua orang tuaku Ayahnda Rian Dwi Hartono dan Ibunda Ika Mutiara yang saya hormati dan saya cintai dan selalu merawatku dan memberi motivasi dengan nasehat-nasehat yang luar biasa, dan selalu mendoakanku.
3. Adikku tercinta Irvan Ady Mahendra dan Amelia, serta keluarga besarku, berkat doa, dukungan, dan semangatnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Almamaterku tercinta tempatku menimba ilmu UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta) semoga semakin menjadi Unggul & Islami.
5. Sahabat seperjuangan Manajemen angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMY, semoga kita dapat menjadi alumni yang bermanfaat.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian, (2) Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian, dan (3) Pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian. Desain penelitian ini merupakan penelitian survei. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen emas Toko Mas Semar Nusantara di Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 126. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian statistik dalam penelitian ini menggunakan uji *R square*, uji-F, uji-t. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas layanan dan citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan nilai *R square* adalah sebesar 44,1%, sedangkan sisanya adalah 55,9% dipengaruhi oleh variabel lain. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan citra merek berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan secara parsial kualitas layanan dan citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata kunci : Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Keputusan Pembelian.**



## **ABSTRACT**

*This study aims to determine: (1) The effect of service quality and brand image on consumer purchasing decisions. 2) Effect of service quality on consumer purchasing decisions, and (3) Effect of brand image on consumer purchasing decisions of. The design of this study is survey research. The population in this study is the consumer of Semar Nusantara Gold Store in Special Region of Yogyakarta. The sampling technique in this study used purposive sampling with a total sample of 126. Data collection techniques using questionnaires that have been tested for validity and reliability. Statistical testing in this study using R square test, F-test, t-test. The survey results revealed that the variable quality of service and brand image influence the consumer purchase decisions. Based on research that has been conducted, the value of R square is equal to 44.1%, while the rest is 55.9% influenced by other variables. This study showed that the variables of service quality and brand image simultaneously influence purchasing decisions. Whereas, partially service quality and brand image significantly influence purchasing decisions.*

**Keywords : Service Quality, Brand Image, and Buying Decision.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO EMAS SEMAR NUSANTARA”** dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Ibu Dra. Hasnah Rimiati, M.Si. selaku pembimbing yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada:

1. Dr. Rizal Yaya S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiati, Dra., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan rasa sayang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen khususnya di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Banyak terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 4 Februari 2019

Penulis

Marina Wahyu Utami

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Kualitas Layanan.....	7
2. Citra Merek.....	10
3. Keputusan Pembelian.....	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
C. Hipotesis.....	20
D. Model Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	24
B. Jenis Data.....	24
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Definisi Operasional Variabel.....	27
F. Uji Kualitas Instrumen.....	31
1. Uji Validitas.....	31
2. Uji Reliabilitas.....	31
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	34

B. Karakteristik Responden dan Subjek Penelitian .....	36
C. Uji Kualitas Instrumen .....	38
1. Uji Validitas .....	38
2. Uji Reliabilitas .....	40
D. Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	41
1. Analisis Deskripif.....	41
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3. Uji Simultan (Uji F) .....	46
4. Uji Parsial (Uji t).....	46
5. Analisis Koefisien Determinasi $R^2$ .....	48
E. Rekapitulasi Hasil Penelitian.....	48
F. Pembahasan (Interpretasi).....	50
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN</b>	
<b>PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 10 Besar Negara Penghasil Emas Tahun 2017 .....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Skala Likert .....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kuantitas Pembelian.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4.7 Kategori Penilaian.....	41
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif .....	42
Tabel 4.9 Hasil Persamaan Regresi.....	44
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Penelitian .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen .....	13
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner.....	63
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	69
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	71
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	76
Lampiran 6 Hasil Analisis Deskriptif .....	77
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	78