

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PROMOSI DAN *BRAND IMAGE***

**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**(Studi Kasus Konsumen Toko Maju Hardware Kota Madiun)**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**NASRUL PRANATA**

**NIM. 2003102134**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN *BRAND IMAGE***

**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**(Studi Kasus Konsumen Toko Maju Hardware Kota Madiun)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi salah satu  
persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata 1**

**Manajemen**

**OLEH:**

**NASRUL PRANATA**

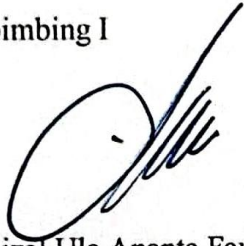
**NIM. 2003102134**

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Nasrul Pranata telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Madiun, 19 Juni 2024

Pembimbing I



Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi S.E., M.M.

NIDN. 0708108702

Madiun, 19 Juni 2024

Pembimbing II



Hendra Setiawan, S.E.,M.M.

NIDN. 0702089403

## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

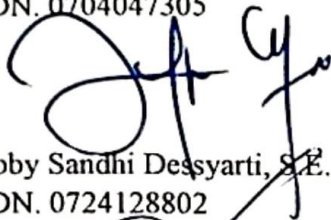
Skripsi oleh Nasrul Pranata ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa 25 Juni 2024

Panitia Penguji,



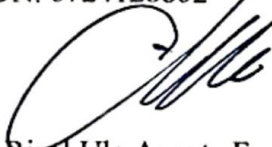
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

Ketua



Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.  
NIDN. 0724128802

Sekretaris



Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.  
NIDN. 0708108702

Anggota



Hendra Setiawan, S.E., M.M.  
NIDN. 0702089403

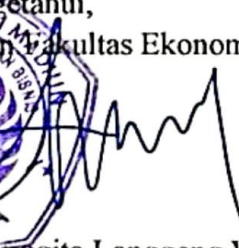

Anggota



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

Anggota

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., AK  
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,  
Keprodi S1 Manajemen



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nasrul Pranata  
NIM : 2003102134  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 28 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Nasrul Pranata

NIM. 2003102134

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS Al-Insyirah: 5-6).

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat, terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang punya proses yang berbeda, Percaya Proses itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”

(Edward Satria)

## **SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA**

Karya ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat, karunianya, pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Karya ini saya persembahkan sebagai bukti sayang dan cintaku yang tiada terhingga kepada Orang Tua tercinta yang telah melahirkan, merawat, membimbing, melindungi, menasehati dengan tulus dan penuh ikhlas, mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya yang senantiasa mendoakan, memberi semangat dan dukungan sepenuh hati, serta teman-teman yang saya sayangi. Do'a, dukungan dan motivasi dari mereka yang membuat segala kemungkinan itu dapat terjadi, sehingga pada titik ini saya dapat menyelesaikan skripsi saya. Terimakasih atas semangat, dukungan, do'a, serta apapun yang kalian berikan, salam cinta dan hormatku kepada kalian.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirrobbil'alamiin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Konsumen Toko Maju Hardware Kota Madiun)”** dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun
3. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Bapak Dr Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang

peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan.

Terimakasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.

5. Bapak Hendra Setiawan, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terimakasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan. Dan semoga ilmu yang diberikan bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari.w
7. Teristimewa untuk Alm. Bapak Ali Mu'akad dan Ibu Sukiyem selaku orang tua saya yang selalu memberi limpahan kasih sayang, perhatian, dukungan, dan do'a yang tak pernah putus untuk penulis supaya selalu diberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyusun skripsi ini. Serta, seluruh keluarga saya yang turut memberikan doa, motivasi, dan dukungan.
8. Untuk diri saya sendiri, terima kasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai saat ini sampai mampu berada di titik ini.
9. Seluruh teman seperjuangan yang selalu memberi semangat pada masa-masa penyelesaian skripsi serta teman-teman angkatan 2019. Terimakasih atas bantuan, semangat, dan do'anya
10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, terima kasih banyak.



Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 28 Mei 2024

Nasrul Pranata  
NIM. 2003102134

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I.....	xii
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	18
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	12
A. Kajian Pustaka.....	12
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Berfikir.....	36
D. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN.....	41
A. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	41
B. Jadwal Penelitian.....	41
C. Desain Penelitian.....	42

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	43
E. Teknik pengumpulan data .....	48
F. Instrumen Penelitian.....	49
G. Teknik analisis data .....	50
BAB IV .....	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	55
B. Deskripsi Data .....	55
C. Hasil Pengujian Hipotesis .....	71
D. Pembahasan.....	73
BAB V.....	78
PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan .....	78
B. Implikasi dan Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN.....	87

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Toko <i>Smartphone</i> Laptop Dan Peralatan Elektronik di Kota Madiun .....	3
Tabel 1.2 Data Pengunjung Toko Maju Hardware 3 Tahun Terakhir.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	41
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	47
Tabel 3.3 Skala Pengukuran .....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan .....	59
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	60
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Promosi (X2) .....	61
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel <i>Brand Image</i> (X3) .....	62
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian .....	63
Tabel 4.9 Uji <i>Convergent Validity (Outer Loading)</i> .....	66
Tabel 4.10 <i>Average Variance Extraced (AVE)</i> .....	67
Tabel 4.11 Nilai Uji <i>Discriminant Validity</i> .....	68
Tabel 4.12 Nilai <i>Combach's Alpha</i> dan <i>Composite Realibility</i> .....	69
Tabel 4.13 Uji <i>R-Square</i> .....	70
Tabel 4.14 Uji <i>Q-Square</i> .....	71
Tabel 4.15 Uji Hipotesis ( <i>Path Coefficients</i> ) .....	72

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	37
Gambar 4.1 Uji Outer Model .....	65
Gambar 4.2 Uji Linier Model .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	88
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden .....	93
Lampiran 3. Kuesuoner Pra Penelitian.....	115
Lampiran 4. Hasil Uji <i>Outer Model</i> .....	115
Lampiran 5. Hasil Uji <i>Inner Model</i> .....	115
Lampiran 6. Hasil Uji <i>Convergent Validity (Outer Loading)</i> .....	116
Lampiran 7. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	116
Lampiran 8. Nilai <i>Discriminate Validity</i> .....	117
Lampiran 9. Hasil Nilai <i>Composite Reability</i> dan <i>Conbrach Alpha</i> .....	117
Lampiran 10. Hasil Uji <i>R-Suquare</i> .....	117
Lampiran 11. Hasil Uji <i>Q-Square</i> .....	117
Lampiran 12. Uji Hipotesis ( <i>Path Coefficients</i> ).....	118