

**PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA VDB  
PETSHOP MALANG)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



**Disusun Oleh:**

**RAJULU FAUSAN**

Nomor Pokok : K.2015.1.33372

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Pemasaran

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEÇWARA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**MALANG**

**2020**

**PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI PADA VDB PESHOP MALANG)**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



**Disusun Oleh:**

**RAJULU FAUSAN**

Nomor Pokok : K.2015.1.33372

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEÇWARA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**MALANG**

**2020**

# LEMBAR PENGESAHAN

## SKRIPSI

PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA VDB PETSHPOT KOTA MALANG)

Dari  
RAJULI FAUSAN  
K.2015.1.33372

Telah dipertahankan di depan dosen pembimbing tanggal  
21 Februari 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui  
Dosen Pembimbing

Dra. SHERLY HESTERAWATI, SBA



Drs. BENYAMIN, M.M., Ph.D  
Nrk. 202.710.182

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 6 February 2020



**Rajulu Fausan**

K.2015.1.33372

## SURAT KETERANGAN RISET



**VDB PETSHOP**  
Toko Perlengkapan Hewan  
Jl. Indragiri II No.27, Purwantoro, Kec.  
Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65126

### SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hendy Wardhana  
Jabatan : Manajer toko  
Tempat Penelitian : VDB Petshop  
Alamat penelitian : Jl. Indragiri II no.27 Blimbing-Malang

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Rajulu Fausan  
NPK : K.2015.1.33372  
Jurusan : Manajemen  
Perguruan Tinggi : STIE Malangkucecwara

Telah selesai melakukan penelitian pada VDB Petshop dengan cara menyebar kuesioner di tanggal 04 Februari 2020 guna memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian (studi pada VDB Petshop Kota Malang)".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Malang, 04 Pebruari 2020

Manajer toko,

Hendy Wardhana

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh brand image dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian (studi pada VDB Petshop Kota Malang)” dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program sarjana S-1 Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçeçwara Malang. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini penulis tidak lepas dari berbagai kendala, namun berkat kerjasama, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak serta rahmat dari Allah SWT, penulis dapat menghadapi berbagai kendala tersebut, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak – pihak yang membantu dan mendukung baik moril maupun materil serta doa dan bimbingan. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Allah SWT, yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya dan juga selalu membantu dalam menemukan jalan terbaik saat penulis menemui kesulitan serta yang selalu memberikan kasih sayang tiada henti terhadap hamba-Nya.
2. Ayah dan mama yang saya banggakan, cintai dan sayangi dan yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam penulisan skripsi ini. Saya mengucapkan banyak terima kasih.
3. Kakak ipar saya Novel yang telah membantu mengembalikan file saya yang hilang termakan virus
4. Bpk. Drs. Bunyamin, MM., Ph.D selaku Ketua STIE Malangkuçeçwara Malang
5. Ibu Dra. Sherly Hesti Erawati selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing, memberikan nasehat dengan sangat sabar, meluangkan waktu dan memberi arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

6. Dra. Lindananti, MM. selaku Ketua Prodi Manajemen atas segala bantuan dan kebijakan yang ada selama penulis menempuh pendidikan di STIE Malangkuçewara
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen STIE yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, pengalaman serta semangat dalam proses perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan yang telah lulus mendahului saya, Jordan Maruli S.E, Angga Triski S.E dan Oni Chandra Laksana S.E dan seluruh teman Kelas C jurusan manajemen angkatan 2015.
9. Teman-teman seperjuangan yang lulus bersama saya di STIE Malangkuçewara, Subik, Bocil, Mas El, Haji Gerry dan teman-teman yang lain.
10. Maikel dan Siti kucing saya yang selalu menghibur disaat penulis merasa stress mengerjakan skripsi.
11. Keluarga WARKOP FLYOVER dan VDB KENNEL yang selalu support saya.
12. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Malang, 7 Februari 2020  
Penulis

Rajulu Fausan

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Brand Image (citra perusahaan, citra produk, citra konsumen) dan Kualitas pelayanan (tangibels, realibility, responsiveness) terhadap keputusan pembelian konsumen di VDB Petshop Kota Malang. Penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara dan kuisisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah 250 orang yang berasal dari 10 komunitas pecinta hewan di Kota Malang yang pernah berbelanja di VDB Petshop Kota Malang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 38 responden. Analisis data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan realibilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskidastisitas, uji f dan uji t serta analisis koefisiensi determinasi ( $R^2$ )

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan, citra produk, tangibels, reliability berpengaruh parsial terhadap keputusan pembelian, sedangkan untuk variabel citra konsumen dan responsiveness tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian dalam penelitian ini dan juga secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian, citra perusahaan, citra produk, citra konsumen, tangibels, reliability dan responsiveness memiliki pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian konsumen di VDB Petshop Kota Malang

Kata kunci: Brand Image, Citra Perusahaan, Citra Produk, Citra Konsumen, Kualitas Pelayanan, Tangibels, Reliability, Responsiveness, Keputusan Pembelian



## ***ABSTRACT***

*This research aims to know the influence of Brand Image (company image, product image, consumer image) and service quality (tangibels, reliability, responsiveness) on consumer purchasing decisions in Malang City VDB Petshop. This research was conducted by interview and questionnaire methods. The population in this study were 250 people from 10 animal lovers communities in Malang who had shopped at Malang Petshop VDB. The sample in this study were 38 respondents. Analysis of the data obtained in the form of quantitative analysis. Quantitative analysis includes validity and reliability, normality test, multicollinearity test, heterosidasticity test, f test and t test as well as coefficient of determination (R<sup>2</sup>) analysis*

*The results of this study indicate that the variable corporate image, product image, tangibels, reliability have a partial effect on purchasing decisions, while the variable image of consumers and responsiveness do not have a partial effect on purchasing decisions in this study and also jointly influence the purchase decision. Thus, the company's image, product image, consumer image, tangibels, reliability and responsiveness have a positive and significant influence together on consumer purchasing decisions at VDB Petshop Kota Malang*

*Keywords: Brand Image, Company Image, Product Image, Consumer Image, Service Quality, Tangibels, Reliability, Responsiveness, Purchasing Decisions*

## KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji kepada Allah SWT, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih-Nya yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Ekonomi di STIE Malangkuçeçwara Malang. Adapun judul dalam skripsi ini adalah **“PENGARUH BRAND IMAGE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (studi pada VDB Petshop Kota Malang)”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Malang, 6 Februari 2020  
Penulis

Rajulu Fausan

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iii
LEMBAR SURAT KETERANGAN RISET .....	iv
HALAMAN RIWAYAT HIDUP .....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian ( <i>Teoritis dan Praktis</i> ) .....	5

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Tinjauan Teori.....	6
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	30

2.3. Model Konseptual Penelitian .....	31
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian .....	35
3.2. Populasi dan Sampel.....	35
3.3. Variabel Penelitian, Operasionalisasi dan Pengukuran .....	36
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5. Metode Analisis.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
4.2. Analisis Deskriptif .....	46
4.3. Pengujian Model dan Hipotesis .....	54
4.4. Pembahasan .....	64
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	70
5.2. Kontribusi Penelitian.....	72
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	72
5.4. Saran-saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	70
LAMPIRAN.....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	37
Tabel 2.3 Skala Likert .....	39
Tabel 4.1 Distribusi Usia Responden .....	46
Tabel 4.2 Distribusi Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel 4.3 Distribusi Pekerjaan Responden .....	47
Tabel 4.4 Interpretasi Rata-Rata Jawaban Responden .....	48
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Item Variabel Citra Perusahaan (X1) .....	49
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Item Variabel Citra Produk (X2) .....	49
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Item Variabel Citra Konsumen (X3) .....	50
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Item Variabel Tangibels (X4) .....	51
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Item Variabel Reliability (X5) .....	52
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Item Variabel Responsiveness (X6) .....	52
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Item Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	53
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel .....	55
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian .....	23
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 2.3 Pengembangan hipotesis .....	33
Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	57
Gambar 4.2 Uji Multikolinieritas .....	58
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastitas .....	59
Gambar 4.4 Uji F .....	60
Gambar 4.5 Uji T .....	61
Gambar 4.5 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar .....	75
Lampiran 2 Profil Responden .....	77
Lampiran 3 Petunjuk Pengisian Kuesioner .....	77
Lampiran 4 Soal tes Citra Perusahaan .....	78
Lampiran 5 Soal Tes Citra Produk.....	78
Lampiran 6 Soal Tes Citra Konsumen.....	78
Lampiran 7 Soal Tes Soal tes Tangibels.....	79
Lampiran 8 Soal Tes Soal tes Realibility.....	79
Lampiran 9 Soal Tes Soal tes Resopnsiveness .....	80
Lampiran 10 Soal Tes Soal tes Keputusan Pembelian.....	80
Lampiran 11 Identitas dan Skor Jawaban Responden.....	81
Lampiran 12 Frekuensi Tabel .....	83
Lampiran 13 Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan.....	84
Lampiran 14 Uji Validitas Variabel Citra Produk .....	84
Lampiran 15 Uji Validitas Variabel Citra Konsumen.....	84
Lampiran 16 Uji Validitas Variabel Tangibels .....	85
Lampiran 17 Uji Validitas Variabel Reliability .....	85
Lampiran 18 Uji Validitas Variabel Responsiveness .....	85
Lampiran 19 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	86
Lampiran 20 Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan.....	86
Lampiran 21 Uji Reliabilitas Variabel Citra Produk.....	86

Lampiran 22 Uji Reliabilitas Variabel Citra Konsumen.....	86
Lampiran 23 Uji Reliabilitas Variabel Tangibels .....	87
Lampiran 24 Uji Reliabilitas Variabel Reliability .....	87
Lampiran 25 Uji Reliabilitas Variabel Responsiveness.....	87
Lampiran 26 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian .....	87
Lampiran 27 Deskripsi Jawaban Variabel Citra Perusahaan .....	88
Lampiran 28 Deskripsi Jawaban Variabel Citra Produk.....	88
Lampiran 29 Deskripsi Jawaban Variabel Citra Konsumen .....	88
Lampiran 30 Deskripsi Jawaban Variabel Tangibels.....	89
Lampiran 31 Deskripsi Jawaban Variabel Reliability .....	89
Lampiran 32 Deskripsi Jawaban Responsiveness.....	89
Lampiran 33 Deskripsi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian .....	90
Lampiran 34 Uji Normalitas .....	90
Lampiran 35 Uji Multikolinieritas .....	91
Lampiran 36 Uji Heteroskidasitas.....	91
Lampiran 37 Uji F (Simultan).....	92
Lampiran 38 Uji t (Parsial) .....	92
Lampiran 39 Koefiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	92
Lampiran 40 LEMBAR BIMBINGAN BAB I-III.....	93
Lampiran 41 LEMBAR BIMBINGAN BAB IV-V .....	95