

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN BBM NON SUBSIDI PADA SPBU PERTAMINA
PAGELARANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Farhan Zulhuda
NIM : 43112320019**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Farhan Zulhuda

NIM : 43112320019

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Jakarta, 22 Agustus 2017



Farhan Zulhuda
NIM : 43112320019

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Farhan Zulhuda
Nim : 43112320019
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek
Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen BBM Non
Subsidi pada SPBU Pertamina Pagelarang
Tanggal Lulus Ujian : 25 September 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji


Hirdinis M., SE., MM.


Muhamad SE., MM

Tanggal : 9 Oktober 2017

Tanggal : 10 Oktober 2017

Dekan,

Ketua Program Studi S1
Manajemen,


Dr. Harnovinsah Ak., M.Si., CA


Dudi Permana ST., MM., Ph.D

Tanggal : 12 Oktober 2017

Tanggal : 11/10-2017

ABSTRACT

This research aims to know the influence of service quality, price and brand image on buying decision of non subsidiary fuel at SPBU Pertamina Pagelarang. This research was done to 170 customer of SPBU Pertamina Pagelarang. The method of data analyzing was using quantitative analysis approach. The research result shows that service quality partially has a positive and significant effect on buying decision. The research result also shows that price partially has negative and significant effect on buying decision. The research result also shows that brand image partially has no significant effect on buying decision.

Keywords: service quality, price, brand image, buying decision

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan, harga dan citra merek terhadap keputusan pembelian konsumen BBM Non Subsidi di SPBU Pertamina Pagelarang. Penelitian ini dilakukan terhadap 170 pelanggan SPBU Pertamina Pagelarang. Metode analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan analisa kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa harga secara parsial memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa citra merek secara parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, citra merek, keputusan pembelian

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen BBM Non Subsidi (Pada SPBU Pertamina Pagelarang)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, terutama dari kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya dalam menyelesaikan skripsi ini dan juga bapak Hirdinis M. SE., MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikannya anugerah-Nya dan mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana ST., MM., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Muhamad, SE., MM. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus D.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Sahabat seperjuangan menuntut ilmu Olpiyani, Arifin Akmal, Putri Fajar Handayani SE., atas waktu, kehadiran dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 22 Agustus 2017

Farhan Zulhuda

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kontribusi Penelitian	7
 BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA KONSEPTUAL DAN	
PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teoritis	8
1. Keputusan Pembelian	8
a. Dimensi Keputusan Pembelian.....	9
b. Indikator Keputusan Pembelian.....	12
2. Kualitas Pelayanan.....	13
a. Dimensi Kualitas Pelayanan	14

b. Indikator Kualitas Pelayanan	15
c. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	17
3. Harga.....	19
a. Dimensi Harga	21
b. Indikator Harga	22
c. Strategi Harga	24
4. Citra Merek	25
a. Dimensi Citra Merek	26
b. Indikator Citra Merek	26
c. Strategi Citra Merek.....	27
5. Penelitian Terdahulu	23
B. Rerangka Konseptual	32
C. Pengembangan Hipotesis	26
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	33
2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	34
3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian..	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Defini Operasional Variabel	37
1. Definisi Variabel	37
2. Operasionalisasi Variabel	41

D. Pengukuran Variabel	43
E. Populasi dan Sampel Penelitian	44
1. Populasi Penelitian	44
2. Sampel Penelitian	44
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Metode Analisis	46
1. Statistik Deskriptif	46
2. Uji Kualitas Data	47
a. Uji Validitas	47
b. Uji Reliabilitas	48
3. Uji Asumsi Klasik	49
a. Uji Normalitas.....	49
b. Uji Multikolinieritas	50
c. Uji Heterokedastisitas	51
4. Analisis Regresi Linier Berganda	52
5. Uji Kesesuaian Model.....	52
a. Uji Koefisien Determinasi	52
b. Uji F (Anova).....	53
6. Uji Hipotesis	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	55
1. Waktu dan Penelitian	55
2. Karakteristik Profil Responden	55

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	55
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	56
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	57
C. Hasil Uji Kualitas Data	59
1. Hasil Uji Validitas	59
a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	60
b. Uji Validitas Variabel Harga	60
c. Uji Validitas Variabel Citra Merek.....	61
d. Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	62
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	62
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
1. Hasil Uji Normalitas.....	63
2. Hasil Uji Multikolinieritas	64
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
E. Analisis Linier Berganda	67
F. Hasil Uji Kesesuaian Model	69
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69
2. Hasil Uji F (Anova)	70
G. Hasil Uji Hipotesis.....	70
1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	70
H. Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN
A. Simpulan	75

B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Penjualan BBM Non Subsidi Tahun 2014-2016	
	SPBU Pertamina Pagelarang.....	2
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	29
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel	42
4.1	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.3	Tabel Hasil Uji Deskriptif	57
4.4	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	60
4.5	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Harga	61
4.6	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	61
4.7	Tabel Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	62
4.8	Tabel Hasil Uji Reliabilitas	63
4.9	Tabel Hasil Uji Normalitas	64
4.10	Tabel Hasil Uji Multikolinieritas	65
4.11	Tabel Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.12	Tabel Hasil Uji Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
4.13	Tabel Hasil Uji F (Anova)	70
4.14	Tabel Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	71

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Grafik Rata-Rata Penjualan BBM Non-Subsidi per Bulan SPBU Pertamina Pagelarang	3
2.1	Rerangkha Konseptual	32
4.1	Grafik Scatterplot	66



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner.....	80
Lampiran 2	Rekapitulasi Data Kuesioner Karakteristik Responden.....	84
Lampiran 3	Hasil Karakteristik Responden	89
Lampiran 4	Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	90
Lampiran 5	Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Harga.....	95
Lampiran 6	Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Citra Merek	100
Lampiran 7	Rekapitulasi Data Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian.....	104
Lampiran 8	Hasil Uji Deskriptif.....	109
Lampiran 9	Hasil Uji Kualitas Data.....	110
Lampiran 10	Hasil Uji Asumsi Klasik	113
Lampiran 11	Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	115
Lampiran 12	Hasil Uji Kesesuaian Model	116
Lampiran 13	Hasil Uji Hipotesis Signifikansi Individual (Uji t).....	117

UNIVERSITAS
MERCU BUANA