

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ALFAMIDI  
SISINGAMANGARAJA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**CHERNEUS MARUSAHA SIDABUTAR**

**NIM : 157111782**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2020**

**THE INFLUENCE SERVICE QUALITY, PRICE AND BRAND  
IMAGE TO BUYING DECISION ALFAMIDI  
SISINGAMANGARAJA MEDAN**

**FINAL RESEARCH**

By :

**CHERNEUS MARUSAHA SIDABUTAR**

**NIM : 157111782**



**LEMBARAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ALFAMIDI  
SISINGAMANGARAJA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh:

**CHERNEUS MARUSAHA SIDABUTAR**  
**NIM. 15.711.1782**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom.,M.M.)

Medan, Juli 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi

Manajemen

(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE MIKROSKIL MEDAN dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Cherneus Marusaha Sidabutar  
Nim : 157111782  
Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan Judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamidi Sisingamangaraja Medan.  
Tempat Penelitian : Alfamidi Sisingamangaraja Medan  
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Sisingamangaraja, Medan Amplas

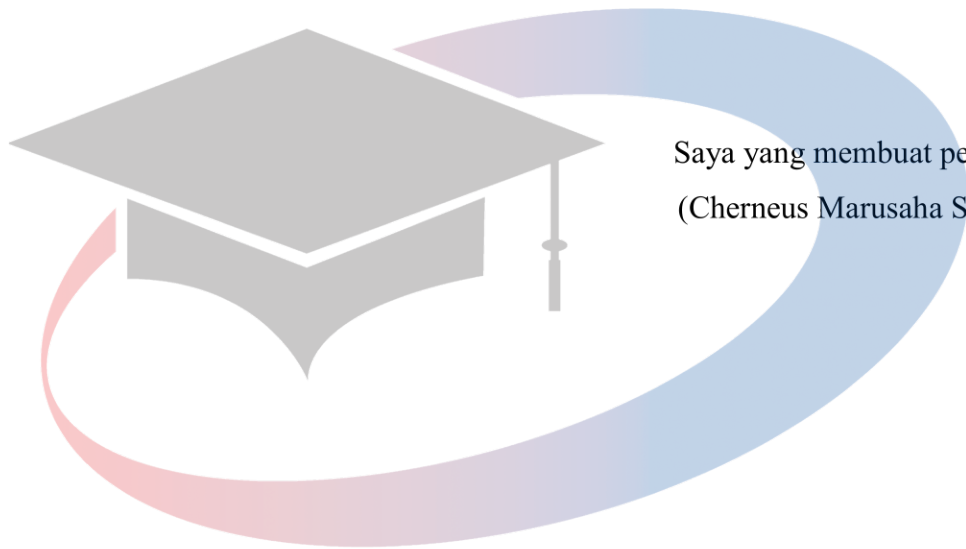
Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan sebenarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil sumber, baik sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.**

Bila kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non –ekselusif (Non- exclusive Royalty Free Right). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemiik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan

hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian Tugas Akhir saya guna pengembangan Karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku. Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh – sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun,

Medan, Agustus 2020



Saya yang membuat pernyataan,  
(Cherneus Marusaha Sidabutar)

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ) dan Citra Merek ( $X_3$ ) terhadap Keputusan Pembelian ( $Y$ ). Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, kuesioner dan wawancara. Dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden yang diperoleh dengan menggunakan teknik *Incidental sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif serta metode analisis data regresi linear berganda. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan Citra Merek tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Alfamidi Sisingamangaraja Medan, sedangkan Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Pada Alfamidi Sisingamangaraja Medan. Selanjutnya pengujian secara simultan (Uji F) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek) berpengaruh terhadap variabel dependen (Keputusan Pembelian). Nilai *Adjusted R square* yang diperoleh 0,408. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek mampu menjelaskan Keputusan Pembelian sebesar 40,8%, sedangkan sisanya sebesar 59.2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

*This research aims to know and analyze the influence service quality ( $X_1$ ), cost ( $X_2$ ) and brand image ( $X_3$ ) to buying decision ( $Y$ ). Data collection is done with observations, questionnaires and interviews. By spreading the questionnaire to 96 respondents were obtained using incidental sampling techniques. The method used in this research is a quantitative method with deskriptif and the analysis method of multiple linear regression data. Partial testing ( $t$ ) Brand image has no significant effect on buying decision Alfamidi Sisingamangaraja Medan, while service quality and cost has significant effect on buying decision. Furthermore testing Aerotest Simultan ( $F$  test) The Products that the three independent variables (service quality, cost and brand image) affect the variable subscription (buying decision). Adjusted R Square value obtained amounted to 0,408 indicates that independent variabel training, work discipline, and motivation can explain the dependant variabel employee performance amounted to 40,8 % while the remaning 59,2% is expalined by other factors not examined in this study.*

**Keyword :** *Service Quality, Cost and Brand Image*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Tujuan penulis dalam melaksanakan penulisan ini adalah guna memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu Program Studi Manajemen Bidang Konsentrasi Manajemen Bisnis di STIE-Mikroskil Medan, dan penulis melakukan penelitian di Alfamidi Sisingamangaraja Medan.

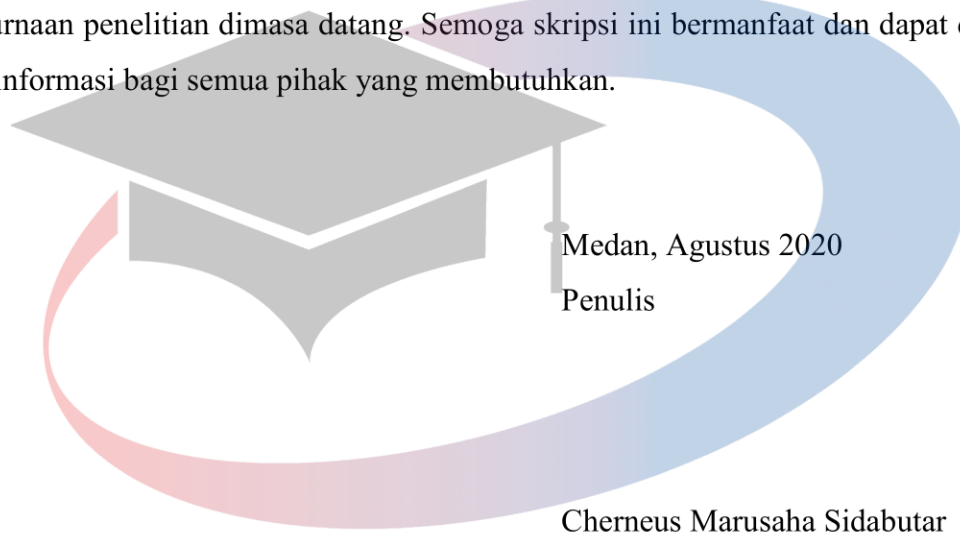
Selama penyusunan penelitian ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, nasehat dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Mbyak Ginting, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan selaku ketua STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Pendamping Pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Paulus, S.Kom., M.T. selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan
8. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.Si selaku dosen wali saya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
9. Seluruh Dosen STIE Mikroskil Medan yang telah mendidik dan membimbing penulis.
10. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktu untuk penulis, terima kasih atas kerja samanya.
11. Orangtua penulis, Bapak Bistok Hasudungan Sidabutar dan Ibu Rosdiana Manullang yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga, motivasi, masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.



12. Kepada teman terkasih Romauli Damayanti Siahaan, S.M yang memberi dukungan dan semangat.
13. Kepada Teman-teman saya, Hanry Xerxes Sihombing, Memory Sihombing, S.M, Jekson Purba, S.M, Agustinus Sibarani, S.M, Novirizal Saragih, S.M yang selalu memberikan dukungan untuk tetap semangat.
14. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan baik isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian dimasa datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Originalitas Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Pemasaran .....	7
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.3 Keputusan Pembelian .....	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.5 Harga .....	13
2.1.6 Citra Merek .....	16
2.2 Review Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Konseptual .....	23
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	24
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan .....	24
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	25
2.4.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	25
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	27

3.2 Objek Penelitian .....	27
3.3 Populasi dan Sampel .....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.4.1 Kuesioner .....	28
3.4.2 Wawancara .....	29
3.4.3 Studi Pustaka .....	29
3.5 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel .....	29
3.6 Metode Analisis Data .....	31
3.6.1 Statistik Deskripsi .....	31
3.6.2 Pengujian Kualitas Data .....	31
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	34
3.6.5 Uji Hipotesis .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	38
4.1.1 Gambaran Umum PT. Midi Utama Tbk (Alfamidi) .....	38
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	42
4.1.3 Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	43
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif .....	44
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data .....	48
4.1.6 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.1.7 Hasil Analisis Regrensi Liner Berganda .....	58
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis .....	59
4.2 Pembahasan .....	62
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	62
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	62
4.2.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	63
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>

**LAMPIRAN 1 ..... 69**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... 107**



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Perbandingan Harga .....	3
TABEL 2.1 Review Penelitian Terdahulu .....	21
TABEL 3.1 Skala Pengukuran Likert .....	28
TABEL 3.2 Defenisi Operasional Variabel .....	30
TABEL 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	42
TABEL 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
TABEL 4.3 Karakteristik Respoonden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
TABEL 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	45
TABEL 4.5 Distribusi Jawaban Responden Harga .....	46
TABEL 4.6 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Citra Merek .....	47
TABEL 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian .....	48
TABEL 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	49
TABEL 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	49
TABEL 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek .....	50
TABEL 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	51
TABEL 4.12 Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayana .....	52
TABEL 4.13 Hasil Reliabilitas Variabel Harga .....	52
TABEL 4.14 Hasil Reliabilitas Citra Merek .....	52
TABEL 4.15 Hasil Relibialitas Keputusan Pembelian .....	53
TABEL 4.16 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov - Smirnov .....	55
TABEL 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
TABEL 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glesjer .....	57
TABEL 4.19 Hasil Analisis Regresi Liner Berganda .....	58
TABEL 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Persial (Uji-T) .....	60
TABEL 4.2.1 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simulitas (Uji-F) .....	61
TABEL 4.22 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	61

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR 2.1 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>24</b>
<b>GAMBAR 4.1 Struktur Organisasi Alfamidi Sisingamangaraja Medan.....</b>	<b>40</b>
<b>GAMBAR 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram.....</b>	<b>54</b>
<b>GAMBAR 4.3 Norma P-P Uji Normalitas .....</b>	<b>54</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian .....	69
LAMPIRAN 2 Tabulasi Hasil Kuesioner .....	74
LAMPIRAN 3 Hasil Statistik Deskriptif .....	92
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Validitas dan Rehabilitas .....	94
LAMPIRAN 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	98
LAMPIRAN 6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	101
LAMPIRAN 7 Hasil Hipotesis .....	102
LAMPIRAN 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	103
LAMPIRAN 9 Tabel Distribusi.....	104



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL