

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA  
JASA PENGIRIMAN (STUDI KASUS J&T EXPRESS  
TALANG KELAPA PALEMBANG)**



**Oleh:**

**TONI EKA PRATAMA**

**NIM. 1666200245**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN  
Raden Fatah Palembang untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG**

**2022**



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir E.4

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI  
PROGRAM STUDI SI EKONOMI SYARIAH**

Nama : Toni Eka Pratama  
NIM / Program Studi : 1666200245 / Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman (Studi Kasus J&T Talang Kelapa Palembang)

Telah dapat diterima dalam ujian munaqasyah pada Hari Selasa Tanggal 16 Juni 2022

**PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Tanggal Pembimbing Utama : Dr. Titin Hartini, S.E., M.Si

t.t:

Tanggal Pembimbing Kedua : Aziz Septiari, S.E., M.Si

t.t:

Tanggal Penguji Utama : Dr. Ulil Amri, Lc., MHI

t.t:

Tanggal Penguji Kedua : Mail Hilian Batin, M.E.

t.t:

Tanggal Ketua : Mahmud Alfian Jamil, MIRKH

t.t:

Tanggal Sekretaris : Abdullah Sahroni, S.Fil.I., M.S.I

t.t:



UIN  
RADEN FATAH  
PALEMBANG

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

**Formulir D.2**

Hal : **Mohon Izin Penjilidan Skripsi**

Ibu Wakil Dekan I  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah Palembang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Toni Eka Pratama  
NIM/Jurusan : 1666200245 / Ekonomi Syari'ah  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan  
Pengguna Jasa Pengiriman (Studi Kasus J&T Talang Kelapa  
Palembang)

Telah selesai melaksanakan perbaikan, terhadap skripsinya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya, kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid skripsinya agar dapat mengurus ijazahnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Palembang, Juni 2022

Penguji Utama

Dr. Ulil Amri, LC., M.HI  
NIP. 198308032011011005

Penguji Kedua

Mail Hilian Batin, M.E.  
NIP.199306152019031013

Mengetahui  
Wakil Dekan I



Dr. Rika Lidvah, S.E., M.Si., Ak.CA  
NIP. 197504082003122001



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG**

*Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126*

---

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul : Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman (Studi Kasus J&T Express Talang Kelapa Palembang)  
Ditulis oleh : Toni Eka Pratama  
NIM : 1666200245

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)

Palembang, Juni 2022  
Dekan,

**Dr. Heri Junaidi, M.A**  
**NIP.196901241998031006**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Toni Eka Pratama  
NIM : 1662210108  
Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1-Ekonomi Syari'ah  
Judul : Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman (Studi Kasus J&T Express Talang Kelapa Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksa oleh pihak manapun.

Palembang, 19 Juli 2022  
Saya yang menyatakan

Toni Eka Pratama  
NIM. 1662210108



KEMENTERIAN AGAMA  
UIN RADEN FATAH PALEMBANG  
PROGRAM STUDI SI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, Telepon 0711 353276, Palembang 30126

Formulir C2

NOTA DINAS

Kepada Yth.,  
Ketua Prodi SI Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Raden Fatah  
Palembang

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Disampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap naskah skripsi berjudul :

“Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman (Studi Kasus J&T Express Talang Kelapa Palembang)”

Yang ditulis oleh :

Nama : Toni Eka Pratama

NIM : 1666200245

Program Studi : SI Ekonomi Syariah

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk diujikan dalam sidang *Munaqosyah* ujian skripsi.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Palembang, 27 Mei 2022

Pembimbing Utama

Dr. Titin Hartini, SE., M.Si  
NIP. 197509222007102001

Pembimbing Kedua

Aziz Septiatin, S.E., M.Si  
NIP. 201803011807198712

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS. Ar Ra’d : 11).

“Urusan kita dalam kehidupan bukanlah untuk melampaui orang lain, tetapi untuk melampaui diri sendiri, untuk memecahkan rekor kita sendiri, dan untuk melampaui hari kemarin dengan hari ini.” (Stuart B. Johnson)

**Dipersembahkan kepada:**

- 1. Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.**
- 2. Kedua Orang Tuaku tercinta, ayahanda (Suparyanto) dan ibunda (Jamiatun) yang selalu mendoa’kan dan memberikan dukungan serta kasih sayangnya sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan ini.**
- 3. Adik saya tercinta (Bilqis Nur Aini) yang tiada hentinya memberikan semangat dan motivasinya.**
- 4. Sahabat sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan semangat.**
- 5. Keluargaku Paguyuban Mahasiswa Anak Transmigran (PMAT) UIN Raden Fatah Palembang.**
- 6. Pembimbingku ibu Dr. Titin Hartini, SE., M.Si dan Ibu Aziz Septiatin, SE., M.Si yang cantik dan baik hati.**
- 7. Direktorat Jendral Pengembangan Kawasan Transmigrasi yang sudah memberikan beasiswa.**
- 8. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini**

## ABSTRAK

Persaingan dengan perusahaan jasa pengiriman barang cukup tinggi. Dapat dilihat bahwa JNE memiliki citra merek yang sudah terlebih dahulu hadir dan lebih dikenal oleh masyarakat serta memiliki keistimewaan tersendiri bagi konsumen. Sedangkan *J&T Express* merupakan perusahaan jasa pengiriman yang baru berdiri pada tahun 2015. Oleh karena itu, konsumen banyak melakukan keputusan pembelian jika produk atau jasa yang mempunyai merk terkenal. Sebagai jasa ekspedisi yang muda, *J&T Express* pernah meraih penghargaan *Top Brand Awards* sebagai jasa kurir terbaik di Indonesia 2018 yang kedua dengan dimana *J&T Express* mengalami kenaikan *Top Brand Index* di setiap tahunnya, dan pada tahun 2020 *J&T Express* berhasil meraih penghargaan Indonesia Milenial's *Top Brand Award* yang diselenggarakan oleh Warta Ekonomi, dengan adanya penghargaan ini menandakan bahwa *J&T Express* berhasil menjadi merek unggulan generasi milenial (J&T, 2020). Berdasarkan hasil uji t didapati nilai thitung untuk variabel Citra Merek  $X_1 = 1,109$  dan untuk variabel Kualitas Layanan  $X_2 = 24,920$ . Apabila dibandingkan dengan ttabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1,991, maka thitung  $X_1 = 1,109 > ttabel = 1,991$  dan  $X_2 24,920 < 1,991$ . Koefisien Determinasi  $= R^2 = 0,952^2 = 0,903 = 0,903 \times 100 = 90,3 \%$ . Dapat disimpulkan secara simultan bahwa variabel citra merek dan kualitas layanan berpengaruh terhadap minat beli konsumen. Persamaan regresi antara Variabel Kualitas layanan dan promosi terhadap variabel Minat beli konsumen adalah  $Y = 1,238 + 0,108 + 0,753$  yang artinya setiap kenaikan satu point daripada variabel citra merek dan Kualitas layanan akan diikuti oleh naiknya variabel keputusan pembelian konsumen *J&T Express* Talang Kelapa Palembang sebesar 0,108 dan 0,753 point.

**Kata Kunci:** *Citra Merek, Kualitas Layanan dan Keputusan Pembelian Konsumen*



## **ABSTRACT**

*Competition with freight forwarding companies is quite high. It can be seen that JNE has a brand image that is already present and is better known by the public and has its own privileges for consumers. Meanwhile, J&T Express is a delivery service company that was only established in 2015. Therefore, many consumers make purchasing decisions if the product or service has a well-known brand. As a young expedition service, J&T Express has won the Top Brand Awards as the second best courier service in Indonesia 2018, where J&T Express has increased the Top Brand Index every year, and in 2020 J&T Express won the Indonesia Millennial's Top Brand Award. organized by Warta Ekonomi, with this award indicates that J&T Express has succeeded in becoming the flagship brand of the millennial generation (J&T, 2020). Based on the results of the t-test, it was found that the t-value for the Brand Image variable  $X1 = 1.109$  and for the Service Quality variable  $X2 = 24,920$ . When compared with ttable at a significant level of 0.05, namely 1.991, then  $tcount X1 = 1.109 > ttable = 1.991$  and  $X2 24.920 < 1.991$ . Coefficient of Determination =  $R^2 = 0,9522 = 0,903 = 0,903 \times 100 = 90,3\%$ . It can be concluded simultaneously that the variable brand image and service quality affect consumer buying interest. The regression equation between the service quality and promotion variables on the consumer buying interest variable is  $Y = 1.238 + 0.108 + 0.753$ , which means that every one point increase in the brand image and service quality variables will be followed by an increase in the consumer purchasing decision variables of J&T Express Talang Kelapa Palembang by 0.108 and 0.753 points.*

**Keywords:** Brand Image, Service Quality and Consumer PurchaseDeci

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Berdasarkan surat keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158/ 1987 dan No. 0543/B/U1987 tertanggal 22 Januari 1998.

### A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama Latin | Huruf |
|------------|------------|-------|
| ا          | Alief      | A     |
| ب          | Ba         | B     |
| ت          | Ta         | T     |
| ث          | Tsa        | S     |
| ج          | Jim        | J     |
| ح          | Ha         | H     |
| خ          | Kha        | Kh    |
| د          | Dal        | D     |
| ذ          | Zal        | Z     |
| ر          | Ra         | R     |
| ز          | Zai        | Z     |
| س          | Sin        | S     |
| ش          | Syin       | Sy    |
| ص          | Sad        | Sh    |
| ض          | Dod        | Di    |
| ط          | Tho        | Th    |
| ظ          | Zho        | Zh    |
| ع          | 'Ain       | '     |

|   |        |    |
|---|--------|----|
| غ | Gain   | Gh |
| ف | Fa     | F  |
| ق | Qaf    | Q  |
| ك | KaF    | K  |
| ل | Lam    | L  |
| م | Mim    | M  |
| ن | Nun    | N  |
| و | Waw    | W  |
| ه | Ha     | H  |
| ء | Hamzah | '  |
| ي | Ya     | Y  |

## B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (tasydid) ditulis rangkap

Contoh:

تمدقم : muqaddimah

تنيدملاقر ونملا : al- madī nah al- munawwarah

## C. Ta` Marbûthah di akhir kata

1. Bila dimatikan (ta` marbûthah sukun) ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia بِعِبَادَةِ : ditulis bi 'ibâdah.
2. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (ta` marbûthah sambung) ditulis t بِعِبَادَةِ رَبِّهِ : ditulis bi 'ibâdat rabbih.

#### **D. Huruf Fokal**

1. Vokal Tunggal
  - a. Fathah (---) = a
  - b. Kasrah (---) = i
  - c. Dhammah (---) = u
2. Vokal Rangkap
  - a. (اي) = ay
  - b. ( -- ي-- ) = îy
  - c. (او) = aw
  - d. ( -- و-- ) = ûw
3. Vokal Panjang
  - a. (ا---) = a>
  - b. (ي---) = i>
  - c. (و---) = u>

#### **E. Kata Sandang**

Penulisan al qamariyyah dan al syamsiyyah menggunakan al-:

1. Al qamarîyah contohnya: ”الحمْد“ ditulis al-hamd
2. Al syamsîyah contohnya: “النمل“ ditulis al-naml

#### **F. Kata dalam Rangkainan Frase dan Kalimat**

1. Ditulis kata per kata, atau
2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut.

### **G. Daftar Singkatan**

|       |                               |
|-------|-------------------------------|
| H     | = Hijriyah                    |
| M     | = Masehi                      |
| Hal.  | = halaman                     |
| Sw. . | = Subhânahu wa ta‘âlâ         |
| saw.  | = sall Allâh ‘alaih wa sallam |
| QS    | = Al-Qur`ân Surat             |
| HR    | = Hadits Riwayat              |
| terj. | = terjemah                    |

### **H. Lain-lain**

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata *ijmak*, *nas*, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman (Setudi Kasus J&T Express Talang Kelapa Palembang)**. Diajukan guna memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Penulis berharap dalam penulisan skripsi ini tidak hanya bermanfaat bagi lingkup kepentingan penulis secara pribadi namun juga bagi segenap pihak yang menghendaki adanya perubahan yang lebih baik di masa sekarang dan yang akan datang. Tak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kesehatan serta pengetahuan sehingga dapat melaksanakan kewajiban dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua tercinta, Ayah Suparyanto dan Ibu Jamitun atas do'a serta dukungannya baik secara moriil maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M. Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Dr. Heri Junaidi MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
5. Dr. Maftukhatussolikhah, M. Ag, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Disfa Lidian Handayani, S.E.I.,M.E.I, selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
7. Dr. Rika Lidyah, S.E., M.Si. AK., CA, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, motivasi, dan dukungan selama masa perkuliahan.
8. Dr, Titin Hartini, SE., M.Si selaku Pembimbing Pertama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Ibu Aziz Septiatin, S.E., M.Si selaku Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama perkuliahan.

11. Staff dan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah membantu penulis dalam mengurus kelengkapan administrasi dan lainnya.
12. Adikku Bilqis Nur Aini yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.
13. Ulvatun Nurus Sa'adah S.Pd (Pasangan) yang telah membantu dan memotivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini
14. Sahabat-sahabatku Melantika Pravitasari S.Pd, Sinta Meili Sari Siregar S.E, , Ummi Salamah S.Sos, Angga Syaiful Amri.S.E, Heppi Prayitno S.Pd, Suherman S.E, Rika Ayu Sundani S.E, Nurul Hidayah S.E, Dimas Surya Dana, Adi Suprianto yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan sripsi ini.
15. Teman teman seperjuangan, khususnya keluarga besar S1 Ekonomi Syariah Angkatan 2016.
16. Keluargaku (Paguyuban Mahasiswa Anak Transmigran) PMAT yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan.
17. Seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.



Akhir kata dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati,  
penulis berharap semoga Allah SWT membalas kebaikan kepada  
seluruh pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Palembang, 19 Juni 2022

Toni Eka Pratama

Nim: 1666200245

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                  | i         |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                            | ii        |
| HALAMAMN PERMOHONAN JILID SKRIPSI .....              | iii       |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                             | iv        |
| PERNYATAAN KEASLIAN .....                            | v         |
| NOTA DINAS .....                                     | vi        |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                          | vii       |
| ABSTRAK.....   | iii       |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                | <i>iv</i> |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....           | v         |
| KATA PENGANTAR.....                                  | vii       |
| DAFTAR ISI .....                                     | xii       |
| DAFTAR TABEL .....                                   | xvii      |
| DAFTAR GAMBAR.....                                   | xviii     |
| <br>   |           |
| <b>BAB. I PENDAHULUAN .....</b>                      | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                     | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                             | 9         |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....               | 10        |
| 1.4 Sistematika Penulisan .....                      | 11        |
| <br>   |           |
| <b>BAB. II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR....</b> | <b>14</b> |
| 2.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....             | 14        |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
| 2.2                                     | Citra Merek .....   | 21        |
| 2.3                                     | Kualitas Pelayanan .....  | 31        |
| 2.4                                     | Hubungan Kualitas Pelayanan dan Keputusan<br>Pembelian.....     | 37        |
| 2.5                                     | Penelitian Terdahulu .....                                      | 43        |
| 2.6                                     | Kerangka Teoritik.....  | 52        |
| 2.7                                     | Pengembangan Hipotesis .....                                    | 53        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>  |   | <b>58</b> |
| 3.1                                     | Ruang Lingkup .....   | 58        |
| 3.2                                     | Jenis dan Sumber Data.....                                      | 58        |
| 3.3                                     | Populasi dan Sampel.....  | 59        |
| 3.4                                     | Teknik Pengumpulan Data.....                                    | 60        |
| 3.5                                     | Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran<br>Penelitian..... | 61        |
| 3.6                                     | Instrumen Penelitian .....                                      | 62        |
| 3.7                                     | Tenik Analisis Data .....                                       | 64        |
| 3.8                                     | Uji Hipotesis.....  | 68        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> |   | <b>73</b> |
| 4.1                                     | Hasil Penelitian .....  | 73        |
| 4.2                                     | Uji Analisis Deskriptif .....                                   | 73        |
| 4.3                                     | Analisis Deskriptif Variabel .....                              | 76        |
| 4.4                                     | Instrumen Penelitian .....                                      | 79        |
| 4.5                                     | Uji Asumsi Klasik.....  | 86        |

|   |            |
|---|------------|
| 4.6 Uji Hipotesis .....                 | 91         |
| 4.7 Pembahasan Penelitian .....         | 97         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>103</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                    | 103        |
| 5.2 Saran .....                         | 105        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             | <b>107</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                   | <b>109</b> |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Hal Gambar 2.1 Kerangka Pikir ..... | 52 |
|-------------------------------------|----|

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Tabel Top Brand Index.....  | 5  |
| Table 1.2 Research Gap Citra Merek terhadap Pembelian .....                             | 7  |
| Tabel 1.3 Research Gap Kualitas Pelayanan Terhadap<br>Pembelian.....                    | 8  |
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....   | 47 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....  | 61 |
| Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin.....                                       | 74 |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Usia .....   | 75 |
| Tabel 4.3 Kategorisasi Keputusan Pembelian .....  | 76 |
| Tabel 4.4 Kategorisasi Kualitas Layanan .....   | 77 |
| Tabel 4.5 Kategorisasi Citra Merek.....   | 78 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Citra Merek (n = 75).....                                 | 80 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (n = 75).....                           | 81 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (n = 75) ...                          | 82 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek ( $X_1$ ) (n =<br>75).....        | 83 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan<br>( $X_2$ ) (n = 75) ..... | 84 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian<br>(Y) (n = 75).....     | 85 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas .....   | 86 |
| Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas .....  | 88 |
| Tabel 4.14 Uji Heteroskedasitas Glesjer.....  | 90 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....   | 91 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji f) .....  | 93 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....   | 94 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda Citra Merek<br>( $X_1$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_2$ ) terhadap Keputusan<br>Pembelian (Y) ..... | 96 |