

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA PRODUK NUR HIKMAH KOSMETIK
DI SULURSARI, KOTA PURWODADI**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-I
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

TAMARA DIANOVA H.T.W.
NPM : 211003612012421

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA PRODUK NUR HIKMAH KOSMETIK
DI SULURSARI, KOTA PURWODADI**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan

Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-I

Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

TAMARA DIANOVA H.T.W.
NPM : 211003612012421

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA PRODUK NUR HIKMAH KOSMETIK
DI SULURSARI, KOTA PURWODADI**

Dipersiapkan dan disusun oleh

TAMARA DIANOVA H.T.W.

NPM : 211003612012421

Telah Disetujui Pembimbing

Pada Tanggal :

.....
Penguji 1

Dr.Drs. Aris Mardiyono, SE,MM

Pembimbing

.....
Penguji 2

Semarang, 2025
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Ketua Program Studi Manajemn

Drs. Galuh Yuniarto, SE,MM

NIDN : 0630066601

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(QS. Al-Baqarah : 286)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu tercinta
Terima kasih untuk mamaku tersayang atas doa, kasih sayang, dukungan moral maupun materi, serta pengorbanan yang tiada henti sepanjang hidupku.
2. Saudara-saudaraku
Terima Kasih untuk Kakakku tersayang Gusti Mahardhika dan Bella Marhaenisha , yang selalu memberikan semangat, keceriaan, dan motivasi dalam menyelesaikan studi ini.
3. Dosen pembimbing dan seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Terima Kasih Bapak Dr. Drs Aris Mardiyono SE,MM selaku dosen pembimbing saya dan seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Atas ilmu, bimbingan, dan nasihat berharga yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
4. Seseorang yang istimewa dalam hidupku
Terima Kasih untuk Sandy Hari Setiawan atas kesabaran, perhatian, doa, dan semangat yang selalu kamu berikan selama perjalanan panjang ini.
5. Sahabat-sahabatku tercinta
Terima Kaih untuk Ayu Safitri, Heni Ambarwati, Salsa Novia Putri, dan Dhea Annisa Putri, yang senantiasa mendukung, menemani dalam suka maupun duka, serta memberi warna dalam perjalanan hidup dan studi ini.
6. Almamater tercinta, Universits 17 Agustus 1945 Semarang
Tempat yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan kesempatan berharga untuk tumbuh dan berkembang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk Nur Hikmah Kosmetik Di Sulursari, Kota Purwodadi**". Penelitian ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan program sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Dalam penyusunan proposal ini, penulis tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Nurchayati,SE,MM,Ak.CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 12 Agustus 1945, yang telah memberikan dukungan selama penulis menempuh studi.
2. Bapak Drs. Galuh Yuniarto,SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi.
3. Bapak Dr. Drs. Aris Mardiyono, SE,MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi.
4. Bapak/Ibu dosen penguji, yang telah meluangkan waktu, memberikan evaluasi, kritik, serta saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membagikan ilmu dan pengalaman berharga selama masa studi, sehingga menjadi bekal berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu dan kakak-kakakku tercinta, atas segala doa, dukungan moral dan materi, serta kasih sayang yang tak ternilai, yang senantiasa menjadi sumber semangat dan motivasi dalam menyelesaikan studi ini.
7. Teman-teman yang telah memberikan bantuan, baik berupa diskusi, motivasi, dan dukungan selama proses penelitian.
8. Para responden yang dengan sukarela meluangkan waktu dan memberikan jawaban.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Semoga proposal ini bermanfaat, secara teoritis dan praktis.

Semarang, 01 Oktober 2025
Penulis

(Tamara Dianova H.T.W.)

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian
Konsumen Pada Produk Nur Hikmah Kosmetik Di Sulursari, Kota Purwodadi
Title : *The Influence of Service Quality and Brand Image on Consumer Purchasing
Decisions for Nur Hikmah Cosmetic Products in Sulursari, Purwodadi City*
Nama : Tamara Dianova H.T.W.
NPM : 211003612012421

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian konsumen produk Nur Hikmah Kosmetik di Sulursari. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi konsumen sebanyak 51 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin dan teknik purposive sampling. Data diperoleh melalui kuesioner dan dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linier berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, citra merek juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, serta keduanya secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Keputusan Pembelian

DAFTAR ISI

| | Hal |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB 1 PENDAHULUAN | I-1 |
| 1.1 Latar Belakang | I-1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | I-7 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | I-8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | I-8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | I-8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | II-1 |
| 2.1 Telaah Teori | II-1 |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan..... | II-1 |
| 2.1.2 Citra Merek | II-6 |
| 2.1.3 Keputusan Pembelian..... | II-10 |
| 2.2 Penelitian Variabel | II-15 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu | II-15 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis | II-18 |
| 2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | II-18 |

| | |
|---|-------|
| 2.4.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian | II-18 |
|---|-------|

BAB III METODE PENELITIAN III-1

| | |
|-------------------------------|-------|
| 3.1 Populasi dan Sampel | III-1 |
|-------------------------------|-------|

| | |
|---|-------|
| 3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel | III-2 |
|---|-------|

| | |
|---------------------------------|-------|
| 3.3 Metode Penelitian Data..... | III-3 |
|---------------------------------|-------|

| | |
|---|-------|
| 3.4 Pengujian Instrumen penelitian..... | III-3 |
|---|-------|

| | |
|---------------------------|-------|
| 3.4.1 Uji Validitas | III-4 |
|---------------------------|-------|

| | |
|----------------------------|-------|
| 3.4.2 Uji Reabilitas | III-4 |
|----------------------------|-------|

| | |
|--------------------------------|-------|
| 3.5 Teknik Analisis Data | III-5 |
|--------------------------------|-------|

| | |
|--------------------------------|-------|
| 3.5.1 Analisis Deskripsi | III-5 |
|--------------------------------|-------|

| | |
|---------------------------------|-------|
| 3.5.2 Analisis Inferensial..... | III-5 |
|---------------------------------|-------|

BAB IV Deskripsi Hasil Penelitian..... IV-1

| | |
|-------------------------------------|------|
| 4.1 Deskripsi Hasil Penelitian..... | IV-1 |
|-------------------------------------|------|

| | |
|---------------------------------------|------|
| 4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian..... | IV-1 |
|---------------------------------------|------|

| | |
|------------------------|------|
| 4.2 Analisis Data..... | IV-3 |
|------------------------|------|

| | |
|---|------|
| 4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian | IV-3 |
|---|------|

| | |
|--------------------------------------|------|
| 4.2.2 Analisis Regresi Berganda..... | IV-8 |
|--------------------------------------|------|

| | |
|---------------------------|------|
| 4.2.3 Uji Normalitas..... | IV-9 |
|---------------------------|------|

| | |
|------------------------------|------|
| 4.2.4 Uji Asumsi Klasik..... | IV-9 |
|------------------------------|------|

| | |
|--|------|
| 4.2.5 <i>Goodness of fit</i> (Uji Model) | IV-9 |
|--|------|

| | |
|---------------------------------|-------|
| 4.2.6 Pengujian Hipotesis | IV-11 |
|---------------------------------|-------|

| | |
|---------------------|-------|
| 4.3 Pembahasan..... | IV-12 |
|---------------------|-------|

| | |
|--|-------|
| 4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen | IV-12 |
|--|-------|

| | |
|--|-------|
| 4.3.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Konsumen | IV-13 |
|--|-------|

BAB V PENUTUP..... V-1

| | |
|----------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan | V-1 |
|----------------------|-----|

| | |
|-----------------|-----|
| 5.2 Saran | V-1 |
|-----------------|-----|

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Hal |
|--|-------|
| Tabel 1.1 Research gab | I-4 |
| Tabel 1.2 Omset penjualan produk Nur Hikmah Kosmetik 2024-2025 | I-6 |
| Tabel 2.1 Penelitian terdahulu..... | II-16 |
| Tabel 3.1 Definisi operasional dan pengukuran variabel..... | III-2 |
| Tabel 3.2 Uji Validitas..... | III-4 |
| Tabel 3.3 Uji Reliabilitas | III-4 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin..... | IV-2 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Berdasarkan Usia | IV-2 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Berdasarkan Pendidikan | IV-3 |
| Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan | IV-4 |
| Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Citra Merek | IV-5 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Keputusan Pembelian..... | IV-7 |
| Tabel 4.7 Koefisiensi Regresi | IV-8 |
| Tabel 4.8 Uji Normalitas..... | IV-9 |
| Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas..... | IV-9 |
| Tabel 4.10 Uji Glejser..... | IV-10 |
| Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi..... | IV-10 |
| Tabel 4.12 Uji F | IV-11 |
| Tabel 4.13 Uji t | IV-11 |

DAFTAR GAMBAR

| | Hal |
|--|--------|
| Gambar 2.1 Model Empiris Penelitian..... | III-20 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Hal |
|--------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 1 |
| Lampiran 2 Tabulasi Data | 5 |
| Lampiran 3 Olah Data..... | 9 |

