

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH MEREK, PELAYANAN, IMAGE, SALES
PROMOTION STAFF DAN DISKON PENJUALAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *HOME LIVING* DI USUPSO
GALAXY MALL SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Universitas Narotama
Surabaya



Oleh :
RHEINA RIZKY PUTRI INDRIANTO
NIM : 1218025

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUKUM, EKONOMI, DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA

2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rheina Rizky Putri Indrianto
NIM : 1218025
Fakultas : Hukum, Ekonomi dan Pendidikan
Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH MEREK, PELAYANAN, IMAGE, SALES PROMOTION
STAFF DAN DISKON PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK HOME LIVING DI USUPSO GALAXY MALL SURABAYA**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Surabaya,

Pembuat Pernyataan,



Rheina Rizky Putri Indrianto

NIM : 01218025

PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH MEREK, PELAYANAN, IMAGE, SALES
PROMOTION STAFF DAN DISKON PENJUALAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK *HOME LIVING*
DI USUPSO GALAXY MALL SURABAYA**

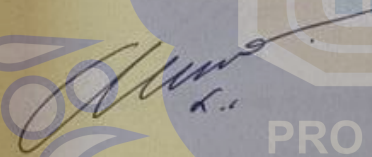
DIAJUKAN OLEH :

RHEINA RIZKY PUTRI INDRIANTO

NIM : 01218025

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,


(DR. ARASY ALIMUDIN, SE., M.M)

TANGGAL,

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,


(I PUTU ARTAYA S.E., M.M)

TANGGAL,

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah Diuji Dan Dipertahankan Pada Hari Sabtu, Tanggal 20 Agustus 2022

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PENGARUH MERK, PELAYANAN, IMAGE,
SALES PROMOTION STAFF DAN DISKON PENJUALAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK HOME
LIVING DI USUPSO GALAXY MALL SURABAYA

DISUSUN OLEH : Rheina Rizky Putri Indrianto

NIM : 01218025

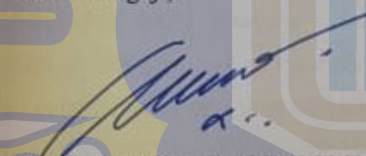
FAKULTAS : Hukum, Ekonomi, dan Pendidikan

PROGRAM STUDI : Manajemen

PERGURUAN TINGGI : Universitas Narotama Surabaya

DIHADAPKAN TIM PENGUJI :

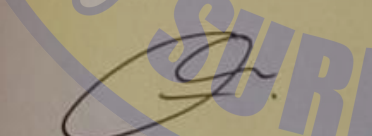
Dosen Penguji,



(Dr. Arasy Alimudin S.E., M.M)

PRO PATRIA

Dosen Penguji,



(Qausya Faviandhani S.E., M.M)

**HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademis Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rheina Rizky Putri Indrianto
NIM : 01218025
Fakultas : Hukum, Ekonomi dan Pendidikan
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right)

**ANALISIS PENGARUH MERK, PELAYANAN, IMAGE, SALES PROMOTION
STAFF DAN DISKON PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK HOME LIVING DI USUSPO GALAXY MALL SURABAYA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

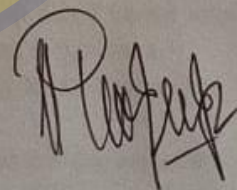
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

PRO PATRIA

Dibuat di : Surabaya

Pada Tanggal :

Yang Menyatakan



(Rheina Rizky Putri Indrianto)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul

ANALISIS PENGARUH MEREK, PELAYANAN, IMAGE, SALES PROMOTION STAFF DAN DISKON PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK HOME LIVING DI USUPSO GALAXY MALL SURABAYA

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Strata satu (S-1) program studi Manajemen Fakultas Hukum, Ekonomi dan Pendidikan Universitas Narotama.

Dalam penyusunan Skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada :

1. Orang tua saya, Mama, Emak Neni dan Papa Heinz yang selalu memberikan doa, restu, dukungan, dan kasih sayang yang sangat berarti bagi saya.
2. Bapak Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko, S.T., M.T., IPM. selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
3. Bapak Dr. Rusdianto Sesung, SH., MH. selaku Dekan Fakultas Hukum, Ekonomi, dan Pendidikan Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak I Putu Artaya, SE., MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak Dr. Arasy Alimudin, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya.
6. Bapak/Ibu dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
7. Teman-teman saya di Universitas Narotama, sahabat dan teman seperjuangan saya : Siti, Dessy, Chelsea. Terima kasih atas dukungan, semangat dan dorongan dalam proses penyelesaian skripsi, serta telah memberikan pengalaman luar biasa yang tidak pernah saya lupakan sepanjang hidup.
8. Teman saya, Ainun Faradila yang telah meminjamkan laptop disaat laptop saya sedang rusak, dan telah memberi saya dorongan dalam menyelesaikan skripsi saya.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada saya dalam menyusun Skripsi.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua pihak.

Surabaya,

(Rheina Rizky Putri Indrianto)

ABSTRAK

“Analisis Pengaruh Merek, Pelayanan, Image, Sales Promotion Staff, dan Diskon Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Home Living di USUPSO Galaxy Mall Surabaya”

Oleh :

Rheina Rizky Putri Indrianto

Dosen Pembimbing :

DR. ARASY ALIMUDIN, SE., M.M

Tujuan : Dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas merek, pelayanan, image, Sales Promotion Staff dan diskon penjualan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di USUPSO Galaxy Mall Surabaya.

Metode Penelitian : Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden pengunjung maupun konsumen yang telah melakukan transaksi atau berkunjung di USUPSO Galaxy Mall Surabaya. Penelitian ini menggunakan Nonprobability Sampling dengan teknik sampling insidental yang artinya teknik penentuan sampel berdasarkan ketidaksengajaan atau kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dapat digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam pengambilan data, serta dilakukan pengujian menggunakan bantuan analisis data yaitu program SPSS.

Hasil Penelitian : Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa merek, pelayanan, image, *sales promotion staff* dan diskon penjualan berpengaruh positif secara parsial. Secara simultan merek, pelayanan, image, *sales promotion staff* dan diskon juga berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Keywords : Merek, Pelayanan, Image, *Sales Promotion Staff*, Diskon Penjualan, Keputusan Pembelian di USUPSO Galaxy Mall Surabaya.

ABSTRACT

“Analysis of the Influence of Brand, Service, Image, Sales Promotion Staff, and Sales Discounts on Home Living Product Purchase Decisions at USUPSO Galaxy Mall Surabaya”

By :

Rheina Rizky Putri Indrianto

Advisor :

DR. ARASY ALIMUDIN, SE., M.M

Purpose : In this study aims to test and analyze Analysis of the Influence of Brand, Service, Image, Sales Promotion Staff, and Sales Discounts on Home Living Product Purchase Decisions at USUPSO Galaxy Mall Surabaya.

Research Methods : In this study using quantitative research methods. This study uses a sample of 100 respondents from visitors and consumers who have made transactions or visited USUPSO Galaxy Mall Surabaya. This study uses Non Probability Sampling with Accidental Sampling technique, which is a sampling technique based on chance, mean anyone who happens to be met can be used as a sample, if the person who happens to be met is suitable as a data source. In data collection, as well as testing using the help of data analysis, namely the SPSS program.

Research Result : The results of this study indicate that the brand, service, image, sales promotion staff and sales discounts partially positive effect. Simultaneously brand, service, image, sales promotion staff and discounts also have a significant effect on purchasing decisions.

Keywords : Brand, Service, Image, Sales Promotion Staff, Sales Discount, Purchase Decision at USUPSO Galaxy Mall Surabaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Batasan Masalah	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Tinjauan Empiris	4
2.2 Tinjauan Pustaka.....	19
2.2.1 Pengertian Merek	19
2.2.2 Pelayanan.....	19
2.2.3 Image	19
2.2.4 Sales Promotion Staff.....	20
2.2.5 Diskon Penjualan	20
2.2.6 Keputusan Pembelian	21
2.3 Kerangka Berfikir	21
2.4 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Obyek Penelitian.....	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel	23
3.3 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	24
3.3.1 Jenis Data.....	24
3.3.2 Sumber Data	24
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	24
3.4 Definisi Operasional	25
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	30
3.5.3 Uji Hipotesis	31
3.5.4 Analisis Regresi Berganda.....	32
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi	33

BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	35
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	35
4.2	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	35
4.2.1	Profil Responden.....	35
4.2.2	Profil Jawaban Responden.....	37
4.3	Hasil Penelitian.....	40
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	42
4.3.3	Uji Hipotesis.....	45
4.3.4	Analisis Linear Berganda.....	47
4.3.5	Uji Koefisien Determinasi (r^2).....	49
4.4	Pembahasan.....	50
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1	Kesimpulan.....	35
5.2	Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN		57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir.....	21
Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	44



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tinjauan Pustaka.....	4
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel Bebas.....	25
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel Terikat	29
Tabel 4. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	35
Tabel 5. Karakteristik Responden Menurut Usia	36
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Berkunjung	36
Tabel 7. Kelas Interval.....	37
Tabel 8. Frekuensi Distribusi Item Merek (X1).....	38
Tabel 9. Frekuensi Distribusi Item Pelayanan (X2)	38
Tabel 10. Frekuensi Distribusi Item Image (X3)	38
Tabel 11. Frekuensi Distribusi Item Sales Promotion Staff (X4)	39
Tabel 12. Frekuensi Distribusi Item Diskon Penjualan (X5)	39
Tabel 13. Frekuensi Distribusi Item Keputusan Pembelian (Y)	39
Tabel 14. Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 15. Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 16. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	42
Tabel 17. Uji Multikolinearitas	43
Tabel 18. Hasil Uji Autokorelasi.....	45
Tabel 19. Hasil Uji Parsial (T)	45
Tabel 20. Hasil Uji Simultan (F)	47
Tabel 21. Hasil Analisis Linear Berganda	47
Tabel 22. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	49