

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS, PROMOSI PENJUALAN,
PERIKLANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TOYOTA
AVANZA DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

YENNY ADINDA PUTRI
NIM : 2015210067

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
S U R A B A Y A
2019**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS, PROMOSI PENJUALAN,
PERIKLANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TOYOTA
AVANZA DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

YENNY ADINDA PUTRI

2015210067

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 27 Juni 2019



(Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM)

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS, PROMOSI PENJUALAN,
PERIKLANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TOYOTA
AVANZA DI SURABAYA**

Disusun oleh

YENNY ADINDA PUTRI

2015210067

Dipertahankan di depan Tim Penguji

dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 22 Februari 2019

Tim Penguji

Ketua : Dr. Ec. Harry Widyantoro, M.Si.

Sekretaris : Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM.

Anggota : Dr. Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog

PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Yenny Adinda Putri
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 18 Juni 1997
N.I.M : 2015210067
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
J u d u l : Pengaruh Citra merek, Kualitas, Promosi Penjualan,
Periklanan Terhadap Keputusan Pembelian Toyota
Avanza Di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 27 Juni 2019

Tanggal : 27 Juni 2019

(Burhanudin, SE., M.Si., Ph.D.)

(Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM)

MOTTO

“Jika Kamu Tidak Dapat Menahan
Lelahnya Belajar, Maka Kamu Harus
Sanggup Menahan Perihnya
Kebodohan” (Imam Syafii).

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas karunia ALLAH SWT atas limpahan rahmat, rezki dan karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat dan di bantu oleh orang-orang yang hebat dan selalu memberikan semangat mulai dari awal skripsi hingga selesainya skripsi ini. Oleh karena itu saya ucapkan terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. ALLAH SWT, yang telah melindungi saya, yang telah menuntun saya dalam suka dan duka. Dan telah memberikan banyak kesempatan seperti di kelilingi orang-orang yang hebat, diberi kesehatan, dan rezki yang melimpah. Terima kasih ya Rabb kuasamu dan kebesaranmu. Sungguh nyata dan hamba sangat BESYUKUR
2. Untuk One and Only ayah dan mama, terutama untuk mama saya aka Mimi Peri yang telah mendukung yenny sampai saat ini, yang telah berusaha untuk menyekolahkan anak mu sampai setinggi langit, apapun itu hambatan dan rintangannya engkau yang terbaik! Sehingga aku dapat mempersembahkan ini untuk beliau dan membuatnya beliau sangat I LOVE YOU!!!.:)
3. Untuk My best Enemy in the World “ARDI CHANDRA IBRAHIM” terimakasih atas saran dan nasihat yang telah engkau beri, perhatian yang

engkau berikan kepadaku sangatlah nyata, Meskipun kamu masih terlalu gengsi untuk mengungkapkannya tetapi aku sudah merasakan perhatian mu selama ini, mulai dari aku lahir hingga saat ini. Untuk lovely sistur in the world “Gladia Devanda Damayanti” yang sekarang telah menjadi pendamping hidup my bro, thank you for everything! Terima kasih untuk mengajajarkan lika liku perkuliahan haha.

4. Untuk AGA BAGUS DEWABRATA, terima kasih atas kasih sayangmu, dukungan, semangat dan amarahmu yang level 10, sehingga saat ini aku mampu dan bisa membuktikan kalau aku “BISA”. Terimakasih waktu, doa dan semuanya yang telah kamu berikan ke aku yang telah setia menemaniku di saat aku ingin menyerah dengan keadaan, yang selalu menguatkanmu!! Sampai saat ini kita bersama dalam suka dan duka. Yang selalu mengajarkan arti bersyukur karena saling memiliki satu sama lain. Alhamdulillah, im lucky to have you bby Dew! Kamu semangat terus apapun itu keadaannya, cepet lulusnya, sehingga dapat mewujudkan apa yang kita inginkan selama ini. Doa ku yang terbaik untuk kamu dear! I love you! (:

5. Untuk yang bukan lagi teman baik ku, tetapi adalah KELUARGA kecil ku, MY LC

Mulai dari: Rachel Reyka si Wanita jenius like a Angel...helga

Yolanda Suciani si Jisoo BP (Baperan Polll).....

Rohmatun si Cleopatra Tuban....

Sarah Adiningrum si Aghnia Punjabi.....

Dini Tiyana si Guk yuk LA (LAmongan)....

Meidy Olivya si Cece Kapasari.....

Garyn Puspita si Ratu ngeyel.....

Dhisma Damayanti si Juragan Gorden.....

TERIMAKASIH ALL! Akhirnya kita bisa melewati semester demi semester dengan baik dan Gampang poll yang sudah selalu ada buat aku! Yang support aku 100000% yang ajarin aku sabar ngajarin aku sampek bisa thank you and kita LULUS LC!. Love you!

6. Untuk Dosen Pembimbing saya tercinta dan terbaik Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM terima kasih Bapak atas bimbingannya yang selalu sabar, yang selalu membimbing saya untuk penyusunan skripsi ini dengan baik, yang selalu memberikan motivasi agar untuk cepat-cepat lulus dan dapat berguna dan bermanfaat bagi orang lain. Semoga ilmu yang bapak berikan bermanfaat dan bapak diberikan kemudahan, dan selalu di lindungi oleh ALLAH SWT. Amin.
7. Untuk Dosen Tim penguji proposal maupun skripsi, Dr. Ronny, S.,Kom.,Mh, Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.si., Dr Tjahjani Prawitowati, M.M., Psikolog. Terimakasih banyak atas segala saran yang diberikan dalam menyempurnakan penyelesaian penelitian ini.
8. Untuk Dosen wali saya Prof. Dr. Dra. TATIK SURYANI, Psi., M.M dan seluruh dosen STIE PERBANAS, terimakasih untuk semua jasa dan ilmu yang selama ini telah diberikan dengan Ikhlas. Untuk teman-teman marketingku, Gebby, Icha, Afifah, Illa, Amanda, Laras, Mas Imam, Mas Ropek dan semuanya angkatan 2015 yang tidak bisa saya sebutkan satu satu. THANK YOU SO MUCH!!! Telah menjadi malaikat dalam penyusunan Skripsi ini! Semoga kita menjadi orang yang sukses, bahagia, murah rezki dan bermanfaat bagi Indonesia tercinta Amin... hehehe

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas limpahan karunianya, saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas, Promosi Penjualan, Periklanan terhadap Keputusan Pembelian Toyota avanza di Surabaya. Dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Pendidikan Strata satu pada program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Saya ucapkan terimakasih kepada tim dosen, khususnya Dr. Basuki Rachmat, SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan dan saran sehingga saya dapat memahami penjelasan yang telah diberikan dan dapat menyelesaikan tugas dalam penulisan skripsi.

Saya mohon maaf apabila dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu saya berbesar hati untuk menerima saran dan kritik dalam penulisan ini. Saya berharap skripsi ini dapat memiliki banyak manfaat bagi para pembaca khususnya bagi rekan-rekan STIE Perbanas Surabaya.

Surabaya, Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	15
2.3. Hubungan antar variabel.....	25
2.4. Kerangka Pemikiran.....	28
2.5. Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Rancangan Penelitian.....	30
3.2. Batasan Penelitian.....	30
3.3. Identifikasi variabel.....	31
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.6. Instrumen Penelitian.....	38
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	40
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
3.9. Teknik Analisis data.....	42
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	47
4.1. Gambaran Subyek Penelitian.....	47
4.2. Analisis Data.....	53
4.3. Pembahasan.....	73

BAB V PENUTUP.....	80
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	81
5.3. Saran	82
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Data Top Brand Index 2018 Fase 1	2
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu Dan Penelitian Saat Ini	14
Tabel 3.1	Pengukuran Variabel	36
Tabel 3.2	Matrix Kisi-Kisi Kuesioner	39
Tabel 4.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	54
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas	55
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi Penjualan	56
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Periklanan	57
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	58
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Kecil	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Sampel Besar	60
Tabel 4.8	Hasil Uji Realibilitas Instrumen Sampel Kecil	61
Tabel 4.9	Hasil Uji Realibilitas Instrumen Sampel Besar	62
Tabel 4.10	Ringkasan Hasil Analisis Uji Normalitas	63
Tabel 4.11	Hasil Analisis Uji Autokorelasi	64
Tabel 4.12	Durbin Watson	64
Tabel 4.13	Hasil Analisis Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.14	Ringkasan Koefisien Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi, Dan Uji Simultan	66
Tabel 4.15	Hasil Analisis Uji Signifikansi Parameter Individual Dan Koefisien Partial Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Oleh Raed Ahmad Momani (2015)	9
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran oleh Onigbinde Isaac Oladepo & Odunlami Samuel Abimbola (2015)	11
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Jalal Rajeh Hanaysha (2018)	13
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian	28
Gambar 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Gambar 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan	51
Gambar 4.5 Identitas Berdasarkan Lama Pemakaian	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner
- Lampiran 2 : Data Rsponden Sampel Kecil
- Lampiran 3 : Tabulasi Jawaban Responden Sampel Kecil
- Lampiran 4 : Data Responden Sampel Besar
- Lampiran 5 : Tabulasi Jawaban Sampel Besar
- Lampiran 6 : Karakteristik Responden
- Lampiran 7 : Analisis Deskriptif
- Lampiran 8 : Uji Validitas Sampel Kecil
- Lampiran 9 : Uji Validitas Sampel Besar
- Lampiran 10 : Uji Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 11 : Uji Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 12 : Teknik Analisis Data



***IMPACT OF BRAND IMAGE, QUALITY, SALES PROMOTION AND
ADVERTISING TOWARD PURCHASE DECISION ON TOYOTA AVANZA
IN SURABAYA***

YENNY ADINDA PUTRI

2015210067

Email: 2015210067@students.perbanas.ac.id

STIE Perbanas Surabaya

ABSTRACT

The study aims to determine to effect of brand image, quality, sales promotion and advertising on purchasing decision of Toyota Avanza in Surabaya. The sampling technique used in this study use purposive sampling. Techniques in collecting data using questionnaires by distributing 140 questionnaires distributing in the area of Surabaya. Data analysis techniques in this study used descriptive analysis, classical assumption test and multiple linear regression analysis supported by SPSS 16. Independent Variabel is brand image, quality, sales promotion, advertising. And the dependent variabel is a purchasing decision. The results of this study are quality and advertising have a positive and significant influence on the purchase decision of Toyota Avanza in Surabaya.

Keywords: *Brand Image, Quality, Sales Promotion, Advertising, Purchase Decision*

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS, PROMOSI PENJUALAN,
PERIKLANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TOYOTA
AVANZA DI SURABAYA**

YENNY ADINDA PUTRI

2015210067

Email: 2015210067@students.perbanas.ac.id

STIE Perbanas Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek, kualitas, promosi penjualan dan periklanan terhadap keputusan pembelian Toyota Avanza di Surabaya. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *Purposive sampling*. Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuisioner dengan 140 kuisioner yang disebar di daerah Surabaya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda yang didukung dengan SPSS 16. Variabel independen pada penelitian ini adalah citra merek, kualitas, promosi penjualan, periklanan. Sedangkan variabel dependennya yaitu keputusan pembelian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas dan periklanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Toyota Avanza di Surabaya.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas, Promosi Penjualan, Periklanan, Keputusan Pembelian