PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PLANET BAN KOTA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Sulistiyo Nugroho
22012010434/FEB/EM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2026

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PLANET BAN KOTA SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Diajukan Oleh:

Sulistiyo Nugroho
22012010434/FEB/EM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2026

SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PLANET BAN KOTA SURABAYA

Disusun Oleh:

SULISTIYO NUGROHO
22012010434/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 13 November 2026

Dosen Pembimbing

Ugy Soebiantoro, S.E., M.M.
NIP. 196708182021211001

Tim Penguji
Ketua

Dr. Sugeng Purwanto, S.E., M.M.
NIP. 196801081989031001

Anggota

Reiga Ritomiea Ariescy, S.E., M.M.
NIP. 199211232018031001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP.
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Sulistiyo Nugroho
NPM	: 22012010434
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/~~Tesis/Disertasi~~ ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/~~Tesis/Disertasi~~ ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Oktober 2026
Yang Membuat pernyataan



Sulistiyo Nugroho
NPM. 22012010434

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Planet Ban Kota Surabaya"** dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Swt Tuhan Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala nikmat, kekuatan, kemudahan, dan petunjuk-Nya yang tiada henti, sehingga di setiap kesulitan dan keraguan selama proses penyusunan skripsi ini penulis selalu diberi jalan untuk melangkah hingga akhir.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur.
4. Ibu Prof. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur.
5. Bapak Ugy Soebiantoro, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta berbagai masukan yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan proposal ini.

6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, serta bimbingan akademik selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu kelancaran berbagai kebutuhan administrasi dan akademik penulis.
8. Keluarga tercinta, khususnya almarhum Ayah yang doa dan teladannya senantiasa menjadi sumber kekuatan bagi penulis, semoga Allah Swt. menempatkannya di tempat terbaik di sisi-Nya. Ibu yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan, serta saudara perempuan penulis yang selalu memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Diri sendiri Sulistiyo Nugroho, yang telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah meskipun harus melewati rasa lelah, jenuh, dan keraguan. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga ini menjadi awal dari langkah-langkah yang lebih baik ke depannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen pemasaran. Semoga Allah Swt. membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis.

Surabaya, 13 November 2026

Sulistiyo Nugroho

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ..... **i**

DAFTAR ISI ..... **iii**

DAFTAR TABEL ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **vii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **viii**

ABSTRAK ..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 11

1.3 Tujuan Penelitian 12

1.4 Manfaat Penelitian 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **14**

2.1 Penelitian Terdahulu 14

2.2 Landasan Teori 18

2.2.1 Pemasaran 18

2.2.1.1 Definisi Pemasaran 18

2.2.2 Citra Merek 19

2.2.2.1 Definisi Citra Merek 19

2.2.2.2 Indikator Citra Merek 20

2.2.3 Kualitas Pelayanan 21

2.2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan 21

2.2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan 23

2.2.4 Keputusan Pembelian 28

2.2.4.1 Definisi Keputusan Pembelian 28

2.2.4.2 Indikator Keputusan Pembelian 30
2.3 Hubungan Antar Variabel 30
2.3.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian 30
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian 32
2.4 Kerangka Konseptual 33
2.5 Hipotesis 33
BAB III METODE PENELITIAN 34
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 34
3.1.1 Definisi Operasional Variabel 34
3.1.1.1 Variabel Independen 34
3.1.1.2 Variabel Dependen 37
3.2 Pengukuran Variabel 39
3.3 Teknik Penentuan Sampel 40
3.3.1 Populasi 40
3.3.2 Sampel 40
3.4 Teknik Pengumpulan Data 41
3.4.1 Jenis Data 41
3.4.1.1 Data Primer 41
3.4.1.2 Data Sekunder 42
3.4.2 Sumber Data 42
3.4.3 Metode Pengumpulan Data 42
3.5 Uji Validitas dan Uji Reabilitas 43
3.5.1 Uji Validitas 43
3.5.2 Uji Reabilitas 44
3.6 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis 44

3.6.1 Teknik Analisis Data 44
3.6.2 Analisis Data 45
3.6.3 Langkah – Langkah PLS 46
3.6.4 Asumsi PLS 53
3.6.5 Ukuran Sampel 53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian 55
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian 56
4.2.1 Karakteristik Responden 56
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian 60
4.3 Analisis Hasil Data PLS 71
4.3.1 Penilaian Model Pengukuran (*Outer Model*) 71
4.3.1.1 Convergent Validity 72
4.3.1.2 Discriminant Validity 76
4.3.1.3 Composite Reliability 77
4.3.2 Penilaian Model Struktural (*Inner Model*) 78
4.3.2.1 Pengujian Hipotesis 79
4.4 Pembahasan 81
4.4.1 Citra Merek (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) 81
4.4.2 Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) 82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 85
5.1 Kesimpulan 85
5.2 Saran 85
DAFTAR PUSTAKA 87
LAMPIRAN 91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kendaraan Bermotor di Indonesia Tahun 2025 2
Tabel 1. 2 Data Top Brand Award 4
Tabel 3. 1 Skala Likert 40
Tabel 4. 1 Data Responden Bedasarkan Jenis Kelamin 57
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia 57
Tabel 4. 3 Data Responden Bedasarkan Jenis Pekerjaan 58
Tabel 4. 4 Data Responden Bedasarkan Penghasilan..... 59
Tabel 4. 5 Data Responden Bedasarkan Frekuensi Pembelian 60
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban dari Variabel Citra Merek 61
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban dari Variabel Kualitas Pelayanan 62
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban dari Variabel Keputusan Pembelian..... 70
Tabel 4. 9 Outer Loadings..... 72
Tabel 4. 10 (AVE)..... 75
Tabel 4. 11 Cross Loading..... 76
Tabel 4. 12 Composite Reliability..... 78
Tabel 4. 13 R-Square..... 78
Tabel 4. 14 Path Coefficients 79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Kendaraan Bermotor di Kota Surabaya 5
Gambar 1. 2 Ulasan Konsumen di Google Maps 9
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual 33
Gambar 3. 1 Langkah – Langkah Analisis PLS 46
Gambar 3. 2 Diagram Jalur 48
Gambar 4. 1 Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstrapping 80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 91
Lampiran 2 Tabulasi Data 98
Lampiran 3 Hasil Analisis Data Smart PLS 99

PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PLANET BAN KOTA SURABAYA

Oleh:

Sulistiyo Nugroho
22012010434/FEB/EM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Planet Ban di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 150 responden yang merupakan konsumen Planet Ban di Kota Surabaya. Teknik penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Data penelitian dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik citra merek dan kualitas pelayanan yang diberikan Planet Ban, semakin tinggi kecenderungan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

Kata Kunci: Citra Merek, Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan