



# **UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA**

## **SKRIPSI**

**PENGARUH BRAND IMAGE, CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM), DAN  
PERCEIVED PRICE TERHADAP PURCHASE  
DECISION CUSTOMER MIE GACOAN GAYUNGAN  
SURABAYA**

**Liya Chunaina  
191500182**

**Dosen Pembimbing  
Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA  
2023**



**PENGARUH BRAND IMAGE, CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM), DAN  
PERCEIVED PRICE TERHADAP PURCHASE  
DECISION CUSTOMER MIE GACOAN GAYUNGAN  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**LIYA CHUNAINA**

**191500182**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul Penelitian : Pengaruh Brand Image, Customer Relationship Management (CRM), dan Perceived Price terhadap Purchase Decision Customer Mie Gacoan Gayungan Surabaya.

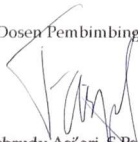
### Identitas Mahasiswa

a. Nama : Liya Chunaina  
b. NIM : 19150083  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Surabaya, 25 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



Dr. Fachrudin Asjari, S.Psi., M.M.  
NPP / NIP :1202612/DY

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : "Pengaruh Brand Image, Customer Relationship Management (CRM), dan Perceived Price Terhadap Purchase Decision Customer Mie Gacoan Gaungan Surabaya."

### Identitas Mahasiswa

Nama : Liya Chunaina  
NIM : 191500182  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Alamat Email : [Lia.chunaina32@gmail.com](mailto:Lia.chunaina32@gmail.com)

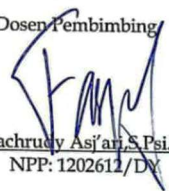
Surabaya, 12 September 2023

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



Made Bagus Dw, S.E., M.M  
NPP: 1109598/DY

Dosen Pembimbing



Dr. Fachrudin As'ari, S.Psi., M.M.  
NPP: 1202611/DY

Menyetujui,  
Dekan



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., M.SM.  
NPP: 0709494/DY

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Nama : Liya Chunaina

NIM : 191500182

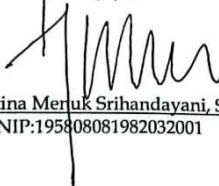
Judul Skripsi : Pengaruh Brand Image, Customer Relationship Management (CRM), dan Perceived Price Terhadap Purchase Decision Customer Mie Gacoan Gayungan Surabaya.

Hari : Selasa

Tanggal : 12 September

Tahun : 2023

Penguji 1



Dra. Christina Meruk Srihandayani, S.E., M.M.  
NIP:195808081982032001

Penguji 2



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.  
NIP: 1109598/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Liya Chunaina

NIM : 191500182

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Brand Image, Customer Relationship Management (CRM), dan Perceived Price Terhadap Purchase Decision Customer Mie Gacoan Gayungan Surabaya." yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya pada tahun 2022/2023 bersifat Asli.

Surabaya, 12 September 2023

Mahasiswa,



Liya Chunaina

191500182

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil' alamin, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "PENGARUH BRAND IMAGE, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM), DAN PERCEIVED PRICE TERHADAP PURCHASE DECISION CUSTOMER MIE GACOAN GAYUNGAN SURABAYA". Laporan skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
2. Kepada kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan selama di bangku perkuliahan.
4. Kepada sahabat-sahabat Manajemen A 2019 yang selalu memberikan motivasi, semangat dan bantuan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan petunjuk yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Brand Image*, *Customer Relationship Management (CRM)*, dan *Perceived Price* terhadap *Purchase Decision Customer* Mie Gacoan Gayungan Surabaya”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Pada kesempatan ini, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. Fachrudiy Asj'ari, S.Psi., M.M. selaku dosen pembimbing yang selama ini memberi pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh karyawan Mie Gacoan Gayungan Surabaya yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk penulis.
7. Bagoes Putra Fajar terima kasih karena sudah memberikan support dan memberikan motivasi yang membangun.
8. Teman-teman kelas yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat SMK yang selalu memberikan support.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan waktu yang dimiliki penulis. Kritik dan saran sangat berguna untuk kesempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Surabaya, 06 Maret 2023

Liya Chunaina

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penulisan.....	6
1.4 Manfaat Penulisan.....	6
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	16
2.2.2 <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	20
2.2.3 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	25
2.2.4 <i>Perceived Price</i> .....	30
2.2.5 <i>Purchase Decision</i> .....	33

2.3 Kerangka Konseptual.....	37
2.4 Hipotesis .....	39
2.4.1 Hubungan antara Variabel <i>Brand Image</i> terhadap <i>Purchase Decisoin</i> .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	43
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	45
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel.....	45
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.3.1 Jenis Data.....	46
3.3.2 Sumber Data.....	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data .....	48
3.4.2 Alat Pengumpulan Data.....	48
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	49
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..	50
3.5.1 Variabel Penelitian .....	50
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	51
3.6 Teknik Analisis Data.....	53
3.6.1 Uji Validitas .....	53
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	54
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	54
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55

3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	56
<b>BAB I HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1    Gambaran Umum Mie Gacoan Gayungan Surabaya	58
4.1.1    Sejarah Mie Gacoan Gayungan Surabaya .....	58
4.1.2    Visi dan Misi Mie Gacoan Gayungan Surabaya ...	59
4.2    Penyajian Data .....	59
4.2.1    Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.2.2    Data Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.3    Analisis Data Penelitian.....	61
4.3.1    Pengujian Instrumen Penelitian.....	61
4.3.2    Hasil Uji Validitas.....	62
4.3.3    Hasil Uji Reliabilitas .....	64
4.4    Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.1    Hasil Uji Normalitas .....	65
4.4.2    Hasil Uji Multikolinieritas .....	65
4.4.3    Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.4.4    Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	67
4.5    Pengujian Hipotesis .....	69
4.5.1    Hasil Uji t (Regresi Persial) .....	69
4.5.2    Hasil Uji F (Regresi Simultan).....	70
4.6    Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
5.1    Kesimpulan.....	74
5.2    Saran.....	74

**DAFTAR PUSTAKA.....77**