



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EKUITAS MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MEMESAN
MAKANAN CATERING DI DEPOT CATERING MELATI SURABAYA**

TITIS DWI RAHASTI

NIM : 141500193

Dosen Pembimbing

Dra. Martha Suhardiyah SE., M.Ak

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EKUITAS MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
MEMBELI MAKANAN CATERING DI DEPOT CATERING
MELATI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

TITIS DWI RAHASTI

NIM : 141500193

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ekuitas Merek Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Memesan Makanan Catering Di Depot Catering Melati Surabaya


Identitas Mahasiswa
Nama Mahasiswa : Titis Dwi Rahasti
NIM : 14-150-0193
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Alamat Surel (E-Mail) : titisdwirahasti01@gmail.com

Surabaya, 16 Agustus 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi,
Maria Dwi Harta, SE.,MM
NIP/SP : 1109598/DY



Dosen Pembimbing


Dra. Martha Suhardiyah
SE., M.Ak
NIP/NPP : 8602112/DY

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Drs. H. Teguh Purwanto. MM
NIP. 19601222.199003.1001



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

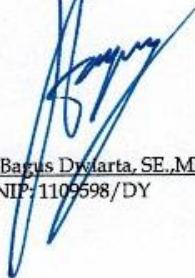
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 22 Januari

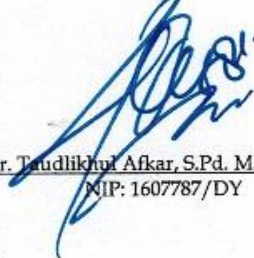
Tahun : 2019

Penguji I



I Made Bagus Dwiarta, SE.,MM
NIP: 1109598/DY

Penguji II



Dr. Taudlikhul Afkar, S.Pd. M.Pd., M.Ak
NIP: 1607787/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Titis Dwi Rahasti
NIM : 141500193
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas
PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul :

Pengaruh Kualitas Layanan dan Ekuitas Merek terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Memesan Makanan Catering di Depot Catering Melati Surabaya yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya Tahun Akademik 2020/2021 **original**.


Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 16 Agustus 2021

Mahasiswa,




Titis Dwi Rahasti
NIM : 141500193

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : "Pengaruh Kualitas Layanan dan Ekuitas Merek terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Memesan Makanan Catering di Depot Catering Melati Surabaya".

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar - besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. M. Subandowo, MS. Selaku Retor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. H. Teguh Purwanto, MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, SE., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dra.Martha Suhardiyah SE.,M.Ak. Selaku Dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk memberikan bimbingan, masukan, pengarahan, motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
6. Pimpinan Depot Catering Melati yang telah memberikan ijin untuk penelitian dan banyak membantu dalam pengumpulan data.
7. Kepada keluargaku, Bapak Djasmin dan Almh. Ibu Rukmiatin, kakak Arik, terima kasih kalianlah pemicu semangatku untuk terus mengejar mimpi-mimpiku.

8. Kepada rekan sependarita dan seperjuangan, Egy, Rangga, Rahma, Pambayun, yang memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
9. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 16 Agustus 2021
Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	4
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	5
BAB II TELAAH PUSTAK	
2.1.Penelitian Terdahulu	9
2.2.Landasan Teori	13
2.2.1. Pengertian Pemasaran	13
2.3.Kualitas Pelayanan	14
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.4. Ekuitas Merek	16
2.4.1. Pengertian Ekuitas Merek	16
2.4.2. Indikator Ekuitas Merek	16
2.4.3. Keuntungan Ekuitas Merek	17
2.5. Pengambilan Keputusan	18
2.5.1. Pengertian Pengambilan Keputusan	18
2.5.2. Indikator Pengambilan Keputusan	18
2.5.3. Tingkatan Pengambilan Keputusan	20
2.5.4. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi	

Pengambilan Keputusan	21
2.6. Hubungan Antar Variabel	23
2.6. Kerangka Konseptual	24
2.8. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian	27
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	28
3.2.1. Populasi	28
3.2.2. Sampel	29
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3. Jenis dan Sumber Data	29
3.3.1. Alat Pengumpulan Data	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1. Prosedur Pengumpulan Data	31
3.4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.4.2.1. Lokasi	32
3.4.2.2. Waktu Penelitian	32
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	32
3.5.1. Variabel Penelitian	32
3.5.2. Definisi Operasional Variabel	33
3.6. Teknik Analisis Data	35
3.6.1. Pengujian Instrumen Penelitian	35
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	37
3.6.3. Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.6.4. Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Penyajian Data Penelitian	43
4.1.1. Data Umum Perusahaan	43
4.1.1.1. Sejarah Berdirinya Catering Melati	43
4.1.1.2. Visi Dan Misi Catering Melati..	44

4.1.1.3. Struktur Organisasi	44
4.1.2. Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.1.3. Hasil Kuisisioner	44
4.2. Hasil Analisis Data	47
4.2.1. Pengujian Instrumen Penelitian	47
4.2.1.1. Hasil Pengujian Validitas	47
4.2.1.2. Hasil Pengujian Reliabilitas	49
4.3. Pengujian Asumsi Klasik	50
4.3.1. Uji Normalitas	50
4.3.2. Uji Multukolinearitas	51
4.3.3. Uji Autokorelasi	51
4.3.4. Uji Heterokedasititas	51
4.4. Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis	52
4.5. Uji Hipotesis	53
4.5.1. Uji Simultan (Uji-F)	53
4.5.1.1. Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	54
4.5.1.2. Uji Parsial (Uji-T)	55
4.5.2. Pembuktian Hipotesis dan Pembahasan.....	56
4.5.2.2. Pengujian Hipotesis 2	56
4.5.2.3. Pengujian Hipotesis 3	56

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	57
5.2. Saran	57

DAFTAR TABEL

TABEL

2.1.	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Sekarang	11
4.1.	Kategori Mean Masing-masing Variabel	45
4.2.	Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas layanan (X_1).....	45
4.3.	Jawaban Responden Mengenai Variabel Ekuitas merek (X_2)	46
4.4.	Jawaban Responden Mengenai Variabel Pengambilan keputusan (Y)	47
4.5.	Hasil Pengujian Validitas.....	48
4.6.	Hasil Pengujian Reliabilitas	49
4.7.	Hasil Uji AsumsiKlasik	40
4.8.	Analisis Linear Berganda	42
4.9.	Hasil Analisis Uji F	44
4.10.	Hasil Analisis Uji T	45

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR

3.1. Kerangka Konseptual	25
4.1. Rancangan Penelitian	28

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	: Surat Ijin Penelitian
LAMPIRAN 2	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
LAMPIRAN 3	: Lembar Persetujuan
LAMPIRAN 4	: Daftar Hadir Sempro
LAMPIRAN 5	: Kuisisioner Penelitian
LAMPIRAN 6	: Tabulasi Data Kuisisioner
LAMPIRAN 7	: Hasil Olah Data SPSS

