



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**Skripsi**

**Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan  
dan Promosi terhadap Keputusan  
Pembelian Hijab Saudia di Tokopedia  
(Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas  
PGRI Adi Buana Surabaya)**

Almaida Febrianti

191500136

Dosen Pembimbing

Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2023**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN HIJAB SAUDIA DI TOKOPEDIA (STUDI  
PADA MAHASISWA FEB UNIVERSITAS PGRI  
ADIBUANA 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

**ALMAIDA FEBRIANTI**

**191500136**

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

**2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN

### LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Hijab Saudia di Tokopedia. (Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas PGRI Adi Buana Surabaya).

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Almaida Febrianti
- b. Nim : 191500136
- 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.

Tanggal : 10 Maret 2023

Dosen Pembimbing



Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Almaida Febrianti  
NIM : 191500136  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Hijab Saudia Di Tokopedia ( Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas PGRI Adi Buana Surabaya)". yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2023 bersifat asli.

Surabaya, 10 April 2023  
Mahasiswa



Almaida Febrianti  
NIM: 191500136

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Hijab Saudia Di Tokopedia ( Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas PGRI Adi Buana Surabaya)".


### Identitas Mahasiswa

Nama : Almaida Febrianti  
NIM : 191500136  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Alamat Email : [almaidafebrianti2@gmail.com](mailto:almaidafebrianti2@gmail.com)  
Surabaya, 10 April 2023

Mengetujui,  
Kepala Program Studi

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

Dosen Pembimbing,

  
Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM  
NPP. 0709494/DY

Menyetujui,  
Dekan

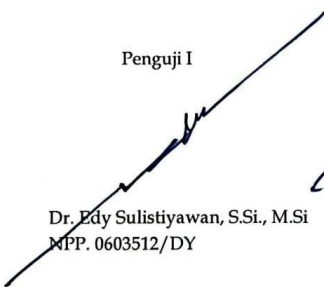
  
Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM  
NPP. 0709494/DY

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adibuana Surabaya.


Nama : Almaida Febrianti  
NIM : 191500136  
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Hijab Saudia di Tokopedia (Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas PGRI Adibuana Surabaya.)  
Hari : Kamis  
Tanggal : 06 April  
Tahun : 2023

Penguji I



Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si  
NPP. 0603512/DY

Penguji II



Bisma Arianto, S.E., M.M  
NPP. 1302663/DY

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum WR.WB

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan proposal skripsi in idengan judul: **“Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Hijab Saudia Di Tokopedia ( Studi Pada Mahasiswa FEB Universitas PGRI Adi Buana Surabaya)”**.

Sehingga proses penulisan terselesaikannya proposal skripsi ini penulis banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hartono, M.Si selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd., MSM. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. Keluarga yang telah memberi doa dan semangat selama ini.
6. Semua teman-teman yang sudah mensupport dan membantu saya.

Dalam penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhir penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.  
Wassalamua'laikumWr. Wb.

Surabaya, 6 Desember 2022

Penulis  
(Almaida Febrianti)



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
BERITA ACAR UJIAN SKRIPSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
MOTTO .....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II .....	7
TELAAH PUSTAKA .....	7

2.1	Penelitian Terdahulu.....	7
2.2	Landasan Teori.....	10
2.2.1	Pemasaran.....	10
2.2.2	Citra Merek.....	11
2.2.2.1	Pengertian Citra Merek.....	11
2.2.2.2	Dimensi Citra Merek .....	13
2.2.2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra Merek	14
2.2.2.4	Indikator-Indikator Citra Merek.....	14
2.2.3	Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.4	Promosi.....	17
2.2.5	Keputusan Pembelian.....	19
2.3	Karangka Konseptual.....	22
2.4	Hipotesis.....	23
BAB III.....		24
METODE PENELITIAN .....		25
3.1	Rencana Penelitian .....	25
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.2.1	Populasi .....	27
3.2.2	Sampel.....	27
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	28
3.3.1	Jenis Data .....	28
3.3.2	Sumber Data.....	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	29

3.5.1	Variabel Penelitian.....	29
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.6	Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1	Instrumen Pengujian Penelitian.....	31
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	32
3.6.3	Analisis Data Menggunakan Regresi Liner Berganda .....	33
3.6.4	Pengujian Hipotesis .....	34
4.1	Penyajian Data .....	35
4.1.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.1.2	Data Responden Berdasarkan Usia .....	35
4.2	Analisis Data Penelitian.....	36
4.2.1	Instrumen Pengujian Penelitian .....	36
4.2.3	Hasil Uji Reliabilitas .....	38
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	39
4.3.1	Uji Normalitas .....	39
4.3.2	Uji Multikolinearitas.....	40
4.3.3	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	40
4.4.4	Hasil Uji Regresi Liner Berganda.....	41
4.5	Pengujian Hipotesis.....	44
4.5.1	Hasil Uji t (Regresi Persial).....	44
4.5.2	Hasil Uji F (Regresi Simultan) .....	44
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	45
5.1	Kesimpulan .....	49
5.2	Saran .....	50

DAFTAR PUSTAKA .....	51
LAMPIRAN	