

## **HALAMAN MOTTO**

“Tidak cukup kita sekedar punya target untuk diraih. Tetapi dibutuhkan tekad baja, mental pantang menyerah, dan terus fokus, fokus, dan fokus dalam memperjuangkannya”

-Andrie Wongso-

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu memberi semangat dan doa tanpa henti-hentinya.
2. Kakak saya yang sudah memberikan dukungan baik dalam bentuk moral maupun materil.
3. Muhammad Renaldo yang selalu memberi dukungan dan semangat.
4. Teman-teman terdekat yang terbaik dan teman-teman kelas manajemen karyawan A yang telah memberikan banyak bantuan dan masukan.
5. Teman-teman angkatan 2019 yang menjadikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
6. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi dari awal sampai akhir.
7. Almamater yang kubanggakan Universitas Putra Bangsa.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand image*, keragaman produk, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu dengan *accidental sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis statistik meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji t, uji f dan koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan program *SPSS 25 For Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *brand image* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, variabel *store atmosphere* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian serta secara simultan variabel *brand image*, keragaman produk, *store atmosphere* dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Rocket Chicken cabang Pejagoan.

Kata kunci : *Brand Image*, Keragaman Produk, *Store Atmosphere*, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of brand image, product diversity, store atmosphere and service quality on purchasing decisions at Rocket Chicken Pejagoan branch. Collecting data in this study using interviews, questionnaires and literature study. The sampling technique used is purposive sampling. The data analysis technique used in this research is descriptive analysis and statistical analysis including validity test, reliability test, classical assumption test, multiple regression analysis, t test, f test and the coefficient of determination using the SPSS 25 For Windows program. The results of this study indicate that the brand image variable has a significant effect on purchasing decisions, product variety has a significant effect on purchasing decisions, store atmosphere variables partially have no significant effect on purchasing decisions and service quality has a significant effect on purchasing decisions and simultaneously brand image variables, product diversity, store atmosphere and service quality affect purchasing decisions at the Rocket Chicken branch of Pejagoan.*

*Keywords : Brand Image, Product Diversity, Store Atmosphere, Service Quality, Purchase Decision.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh *Brand Image*, Keragaman Produk, *Store Atmosphere* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rocket Chicken Cabang Pejagoan” dapat terselesaikan dengan baik. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.

Skripsi ini disusun dan dibuat berdasarkan materi yang telah penulis dapatkan selama proses perkuliahan dan merupakan tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat dengan realitas dalam kehidupan nyata khususnya pada bidang penelitian ilmiah. Materi-materi dalam skripsi ini bertujuan agar dapat memperluas wawasan dan menambah ilmu pengetahuan mengenai manajemen pemasaran. Penulis telah menyelesaikan skripsi ini dengan segenap kemampuan, menggunakan analisis berdasarkan teori dan bantuan berbagai literatur. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan ini tidak terlepas dari bantuan orang lain. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Ibu Dr.Harini Abrilia Setyawati, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dr.Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa.

3. Segenap dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi.
4. Pustakawan Universitas Putra Bangsa yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
5. Supervisor Rocket Chicken cabang Pejagoan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
6. Semua responden yang telah memberikan waktu kepada penulis dan bersedia memberikan informasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Kepada semua pihak, semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang baik karena telah membantu dan mendukung penulis dalam menyusun skripsi ini. Penulis sadar bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat penulis harapkan. Serta penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang terkait, serta dapat bermanfaat khususnya bagi penulis. Kepada semua pihak, sekali lagi penulis ucapkan terimakasih.

Kebumen, 04 Januari 2023

Penulis,

Indriyati

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN .....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAKSI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	11
1.3. Batasan Masalah.....	13
1.4. Tujuan Penelitian.....	15
1.5. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II.....	18
KAJIAN PUSTAKA.....	18
2.1. Tinjauan Teori .....	18

2.1.1.	Keputusan Pembelian.....	18
2.1.2.	<i>Brand Image</i> .....	25
2.1.3.	Keragaman Produk.....	30
2.1.4.	<i>Store Atmosphere</i> .....	33
2.1.5.	Kualitas Pelayanan.....	38
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	40
2.3.	Hubungan Antar Variabel .....	54
2.4.	Model Empiris .....	60
2.5.	Hipotesis .....	60
BAB III	.....	62
METODE PENELITIAN	.....	62
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian .....	62
3.2.	Variabel Penelitian .....	62
3.3.	Definisi Operasional Variabel .....	63
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	67
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan data.....	69
3.6.	Populasi dan Sampel .....	71
3.7.	Teknik Analisis .....	74
BAB IV	.....	87
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	.....	87
4.1.	Analisis Deskriptif.....	87
4.2.	Analisis Statistik.....	93
4.3.	Pembahasan .....	109
BAB V	.....	116
SIMPULAN	.....	116



5.1. Simpulan.....	116
5.2. Keterbatasan .....	117
5.3. Implikasi.....	118
5.3.1 Implikasi Praktis .....	118
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	121
DAFTAR PUSTAKA .....	123
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel I-1 Data Penjualan Rocket Chicken Cabang Pejagoan .....	3
Tabel I-2 Hasil Mini Riset Keputusan Pembelian Pada Rocket Chicken Cabang Pejagoan .....	6
Tabel II-1 Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu .....	52
Tabel II-2 Lanjutan Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu.....	53
Tabel II-3 Lanjutan Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu.....	54
Tabel III-1 Indikator dan Distribusi Variabel Keputusan Pembelian .....	64
Tabel III-2 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Brand Image</i> .....	65
Tabel III-3 Indikator dan Distribusi Variabel Keragaman Produk .....	65
Tabel III-4 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	66
Tabel III-5 Indikator dan Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel IV-1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	90
Tabel IV-2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	91
Tabel IV-3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	91
Tabel IV-4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	92
Tabel IV-5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> .....	95
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Variabel Keragaman Produk .....	95
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Store Atmosphere</i> .....	96
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	96
Tabel IV-9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	97
Tabel IV-10 Hasil Uji Reliabilitas .....	98
Tabel IV-11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	99
Tabel IV-12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	102
Tabel IV-13 Hasil Uji Parsial (Uji t) Coefficients .....	105
Tabel IV-14 Hasil Uji Simultan (Uji f) ANOVAa.....	108
Tabel IV-15 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Model Summary .....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1 Proses Keputusan Pembelian .....	20
Gambar II-2 Model Empiris .....	60
Gambar IV-1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	100
Gambar IV-2 Hasil Uji Normalitas .....	101

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I Kuesioner Penelitian
- Lampiran II Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran III Data Hasil Kuesioner
- Lampiran IV Uji Validitas
- Lampiran V Uji Realibilitas
- Lampiran VI Uji Asumsi Klasik
- Lampiran VII Analisis Regresi Berganda
- Lampiran VIII Uji Hipotesis
- Lampiran IX Tabel-t
- Lampiran X Tabel-r
- Lampiran XI Tabel-F
- Lampiran XII Kartu Konsultasi Skripsi
- Lampiran XIII Kartu Tanda Seminar