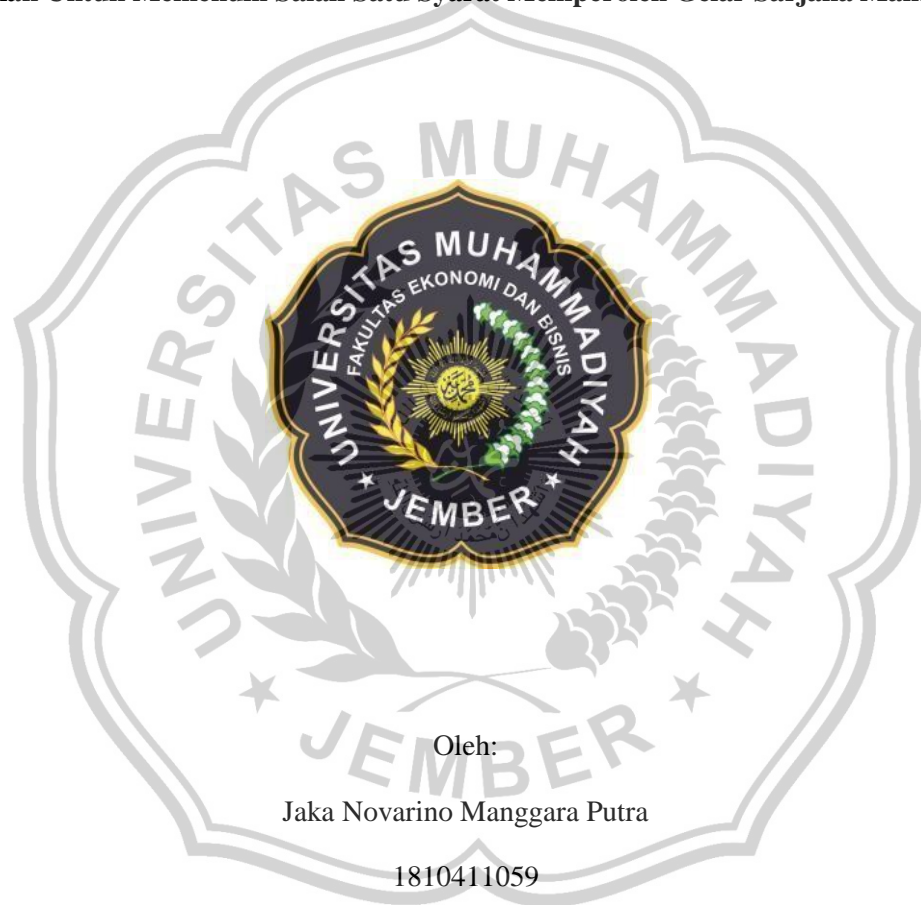


**PENGARUH PELAYANAN, CITRA MERK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA UMKM ONDE-ONDE BUK JAKA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2023**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama : Jaka Novarino Manggara Putra**

**NIM : 18.1041.1059**

**Prodi : Manajemen**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Pengaruh Pelayanan, Citra Merek dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada UMKM onde-onde Buk Jaka adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenarannya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh saksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Juni 2022

Yang menyatakan



Jaka Novarino Manggara Putra

NIM. 18.1041.1059

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN UMKM ONDE-ONDE BUK JAKA**



Oleh : JAKA NOVARINO M.P  
NIM : 1810411059

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE.,MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes G Wibowo , SE.,MM

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Pelayanan, Citra Merek dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada UMKM onde-onde Buk Jaka telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 20 Januari 2023

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tm penguji



Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.

NPK 1979120811503630

Anggota 1,



Maheni Ika Sari, SE., MM.

NIP 197708112005012001

Anggota 2,



Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM.

NIP 1984060411703794

Mengesahkan:

Dekan,



Maheni Ika Sari, SE., MM.

NIP 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM.

NPK 1986051411703796

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, dan kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Citra Merek dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada UMKM onde-onde Buk Jaka sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini penulis ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat yang tak terhingga. Terimakasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba-Mu ini dapat menyelesaikan tugas akhir dengan sebaik mungkin.
2. Kedua orang tua ku tercinta Bapak Ahmad Fauzi dan Ibu Misna yang senantiasa memberi dukungan moral maupun materi, do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, selalu menyemangati dalam segala hal, dan selalu memberikan yang terbaik, serta cinta dan kasih sayang yang tulus. Terimakasih untuk segalanya Bapak dan Ibu. Ucapan terima kasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan yang kalian berikan untukku.
3. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Pembimbing 1 yang telah bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesuksesan dan kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Yohanes Gunawan Wibowo, S.E., M.M. selaku Pembimbing 2 yang telah bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesuksesan dan kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajaran/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen
6. Para responden UMKM onde-onde Buk Jaka, yang telah membantu penelitian skripsi ini terima kasih sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
7. Untuk Sahabat tercinta Salehuddin, Misbahul Darmawan, Bagas Yuda Hamdani dan Putri Vani Eka Wulandari yang selalu menemani, merangkul dan berjuang bersama dalam suka maupun duka menyusun skripsi dari awal sampai akhir. Terimakasih telah menjadi tempat keluh kesahku dan mewarnai hidupku.
8. Semua pihak yang sudah membantu penulis selama penyelesaian tugas akhir ini.
9. Diri sendiri yang mau dan mampu bertahan, berjuang dan berusaha sekuat yang saya bisa. Tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terimakasih karena sudah bertahan untuk tetap kuat sampai detik ini.

### **Motto**

“Sesungguhnya, mereka yang beriman dan melakukan perbuatan benar akan memiliki taman yang dibawahnya mengalir sungai yang merupakan pencapaian besar”

**(QS. Al-Buruj;11)**

“Kesempatan tidak datang dua kali, tapi kesempatan datang kepada siapa yang tidak pernah berhenti mencoba”

**(Jaka Novarino Manggara Putra)**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmad dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan, Citra Merek dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada UMKM onde-onde Buk Jaka Maksud dan tujuan dari penulis skripsi untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hanafi M. Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Maheni Ika Sari, S.E, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Achmad Hasan Hafidzi, SE,MM, selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
4. Budi Santoso, SE, MM, M.Akun, selaku dosen penguji, Feti Fatimah, SE.,MM, selaku pembimbing utama dan, Yohanes Gunawan Wibowo, SE.,MM, selaku pembimbing pendamping skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
5. Kedua orang tua yang telah mendoakan dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini
6. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan masukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, Juni 2022  
Penulis

Jaka Novarino Manggara Putra

## Daftar isi

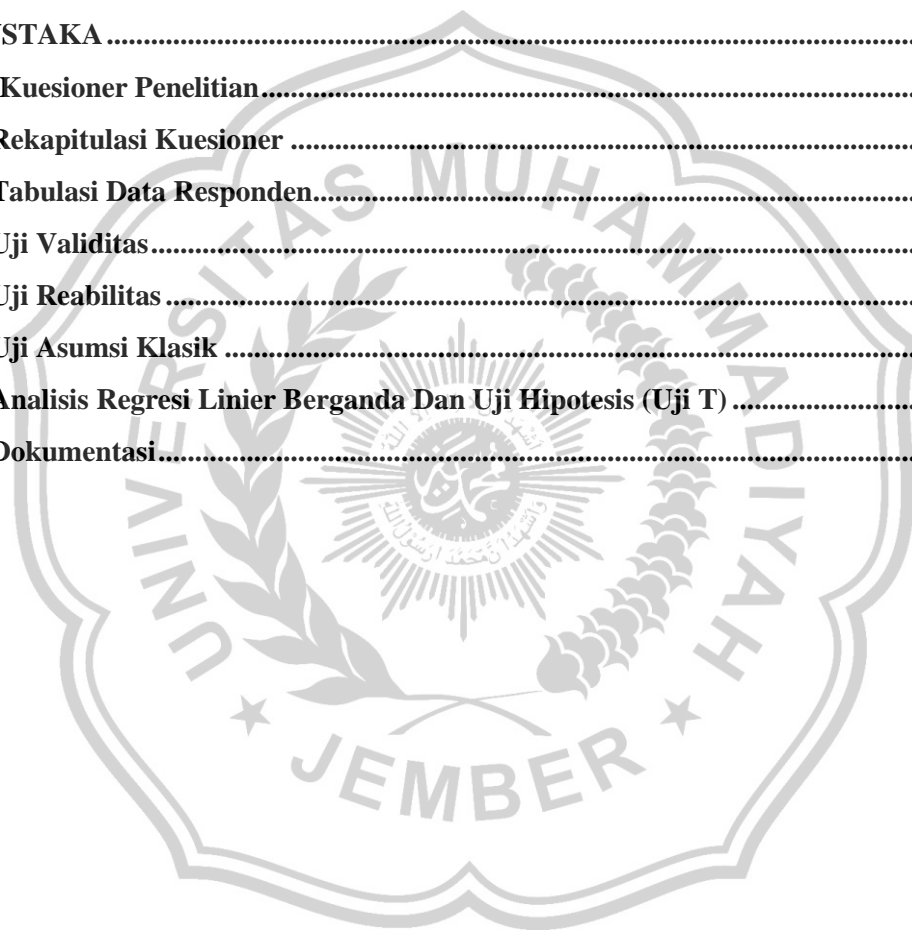
<b>PENGARUH PELAYANAN, CITRA MERK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA UMKM ONDE-ONDE BUK JAKA .....</b>	<b>1</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>2</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>Motto .....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>v</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar isi.....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xii</b>
<b>Tabel 1.1 Data Penjualan.....</b>	<b>xii</b>
<b>Tabel 4.1 Responden Menurut Usia .....</b>	<b>xii</b>
<b>Tabel 4.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>xii</b>
<b>Tabel 4.3 Pelayanan .....</b>	<b>xii</b>
<b>Tabel 4.4 Citra Merek.....</b>	<b>xii</b>
<b>Tabel 4.5 Promosi.....</b>	<b>xii</b>
<b>Tabel 4.6 Keputusan Pembelian .....</b>	<b>xii</b>
<b>Tabel 4.7 Validitas Instrument .....</b>	<b>xii</b>
<b>Tabel 4.8 Reliabilitas Instrument .....</b>	<b>xii</b>
<b>Tabel 4.9 koefisien Kolerasi.....</b>	<b>xii</b>
<b>Tabel 4.10 hasil Uji T .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>BAB 2.....</b>	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>



<b>2.1</b>	<b>Tinjauan Teori.....</b>	<b>6</b>
2.1.1	Manajemen Pemasaran .....	6
2.1.2	Bauran Pemasaran.....	7
2.1.3	Keputusan Pembelian .....	7
2.1.4	Pelayanan .....	10
2.1.5	Citra Merek .....	11
2.1.6	Promosi.....	13
<b>2.2</b>	<b>Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>14</b>
<b>2.3</b>	<b>Kerangka Konseptual .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4</b>	<b>Hipotesis.....</b>	<b>16</b>
2.4.1	Pelayanan.....	16
2.4.2	Citra merek.....	16
2.4.3	Promosi.....	17
<b>BAB 3.....</b>	<b>.....</b>	<b>18</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1</b>	<b>Indentifikasi Variabel.....</b>	<b>18</b>
3.1.1	Variabel <i>Independen</i> / Bebas.....	18
3.1.2	Variabel <i>Dependen</i> / Terikat.....	18
<b>3.2</b>	<b>Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3</b>	<b>Desain Penelitian.....</b>	<b>26</b>
<b>3.4</b>	<b>Jenis Data.....</b>	<b>26</b>
3.4.1	Data Primer .....	26
3.4.2	Data Sekunder .....	26
<b>3.5</b>	<b>Populasi dan Sampel.....</b>	<b>26</b>
3.5.1	Populasi .....	26
3.5.2	Sampel .....	26
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	27
<b>3.6</b>	<b>Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>27</b>
3.6.1	Kuesioner (Angket).....	27
3.6.2	Wawancara .....	27
<b>3.7</b>	<b>Teknik Analisis Data.....</b>	<b>27</b>

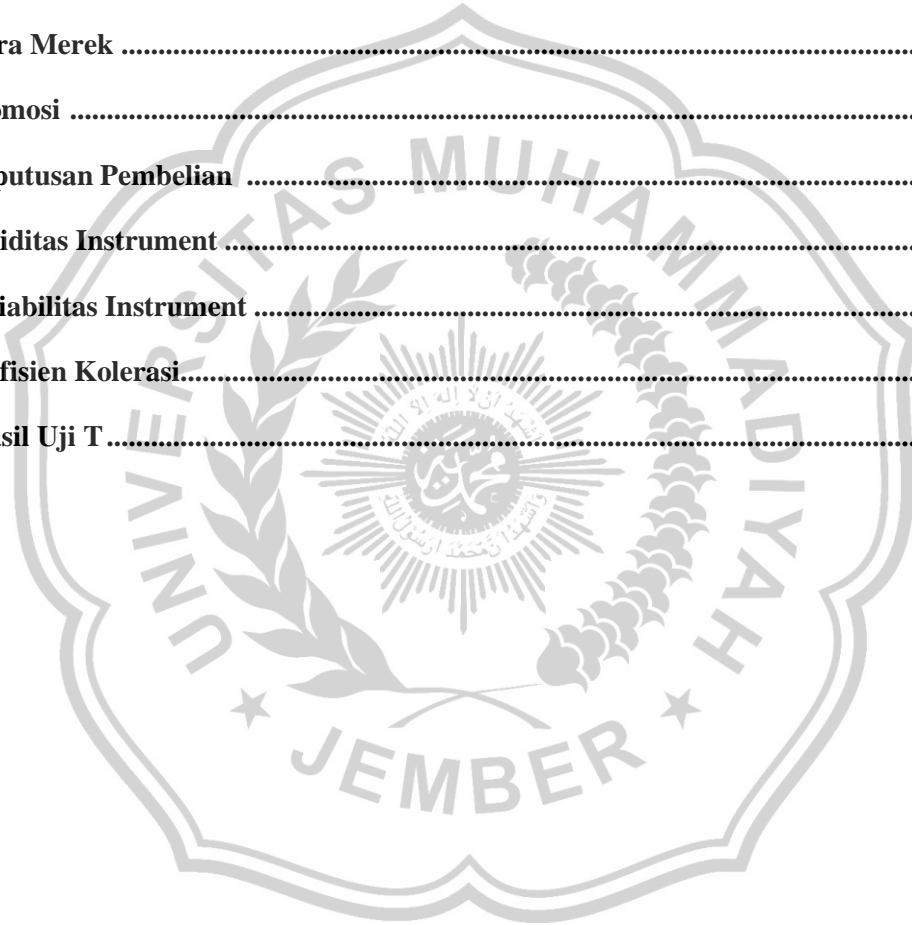
3.7.1	Uji Instrument .....	27
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	29
3.7.3	Uji Regresi Linier Berganda .....	29
3.7.4	Uji Hipotesis.....	30
<b>BAB 4.....</b>		<b>31</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>31</b>
4.1	Gambaran umum lokasi penelitian .....	31
4.1.1	Sejarah perusahaan.....	31
4.1.2	Logo UMKM onde-onde Buk Jaka.....	31
4.1.3	Sruktur Organisasi UMKM onde-onde Buk Jaka .....	26
Gambar 4.2 Struktur UMKM onde-onde Buk Jaka .....		26
4.1.4	Strategi Pemasaran UMKM onde-onde Buk Jaka .....	26
4.1.5	Visi dan Misi UMKM onde-onde Buk Jaka .....	26
4.1.6	Produk UMKM onde-onde Buk Jaka .....	26
4.2	Analisis Data .....	27
4.2.1	Deskriptif statistik responden .....	27
4.3	Deskripsi variabel.....	28
4.3.1	Variabel bebas (X).....	28
4.3.2	Variabel terikat (Y).....	32
4.4	Uji Instrumen Data .....	33
4.4.1	Uji Validitas .....	33
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	33
4.5	Uji asumsi klasik.....	34
4.5.1	Uji normalitas .....	34
4.5.2	Uji multikolinearitas .....	35
4.5.3	Uji heteroskedastisitas .....	35
4.6	Analisis data regresi linear berganda .....	36
4.6.1	Uji Hipotesis.....	37
4.6.1.1	Uji T.....	37
4.6.1.2	Hasil Koefisien Determinasi Berganda (R <sup>2</sup> ) .....	38
4.7	Pembahasan .....	38

4.7.1	Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	38
4.7.2	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	39
4.7.3	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	40
<b>BAB 5</b> .....		<b>40</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		<b>40</b>
5.1	Kesimpulan .....	40
5.2	Saran.....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>41</b>
<b>Lampiran 1: Kuesioner Penelitian</b> .....		<b>44</b>
<b>Lampiran 2 Rekapitulasi Kuesioner</b> .....		<b>48</b>
<b>Lampiran 3 Tabulasi Data Responden</b> .....		<b>49</b>
<b>Lampiran 4 Uji Validitas</b> .....		<b>52</b>
<b>Lampiran 5 Uji Reabilitas</b> .....		<b>54</b>
<b>Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik</b> .....		<b>55</b>
<b>Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Berganda Dan Uji Hipotesis (Uji T)</b> .....		<b>56</b>
<b>Lampiran 8 Dokumentasi</b> .....		<b>57</b>



## Daftar Tabel

Tabel 1.1 Data Penjualan.....	
Tabel 4.1 Responden Menurut Usia .....	
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	
Tabel 4.3 Pelayanan .....	
Tabel 4.4 Citra Merek .....	
Tabel 4.5 Promosi .....	
Tabel 4.6 Keputusan Pembelian .....	
Tabel 4.7 Validitas Instrument .....	
Tabel 4.8 Reliabilitas Instrument .....	
Tabel 4.9 koefisien Kolerasi.....	
Tabel 4.10 hasil Uji T .....	



## Daftar Gambar

<b>Gambar 2.1 Step Step Pada Keputusan Pembelian .....</b>	<b>.....</b>
<b>Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>.....</b>
<b>Gambar 4.1 Logo UMKM Onde-Onde Buk Jaka .....</b>	<b>.....</b>
<b>Gambar 4.2 Struktur UMKM onde-onde Buk Jaka.....</b>	<b>.....</b>
<b>Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas .....</b>	<b>.....</b>
<b>Gambar 4.4 Hasil Heteroskeditas .....</b>	<b>.....</b>



## Daftar lampiran

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....
Lampiran 2 Rekapitulasi .....
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden .....
Lampiran 4 Uji Validitas .....
Lampiran 5 Uji Reabilitas .....
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik .....
Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Berganda Dan Uji Hipotesis (Uji T) .....
Lampiran 8 Dokumentasi .....

