

**PENGARUH PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAKE TIGA CAHAYA JEMBER**

SKRIPSI

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



Oleh : Cindy Farita

2110411036

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindy Farita

NIM : 2110411036

Prodi : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: Pengaruh Pelayanan, Citra Merek, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Cake Tiga Cahaya Jember; adalah asli karya saya. Kecuali jika saya mencantumkan sumbernya dalam kutipan yang signifikan. Skripsi ini belum pernah diajukan ke perguruan tinggi mana pun dan bukan merupakan hasil plagiat atau duplikasi. Saya bertanggung jawab penuh atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan etika ilmiah.

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya, bebas dari tekanan atau paksaan dari pihak mana pun, dan saya siap menerima sanksi akademik serta menghadapi tuntutan hukum apabila di kemudian hari ada pihak yang dirugikan oleh pernyataan tidak benar ini.

Jember, 30 April 2025

Yang menyatakan,



Cindy Farita
2110411036

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAKE TIGA CAHAYA JEMBER**

Oleh :
Cindy Farita
2110411036

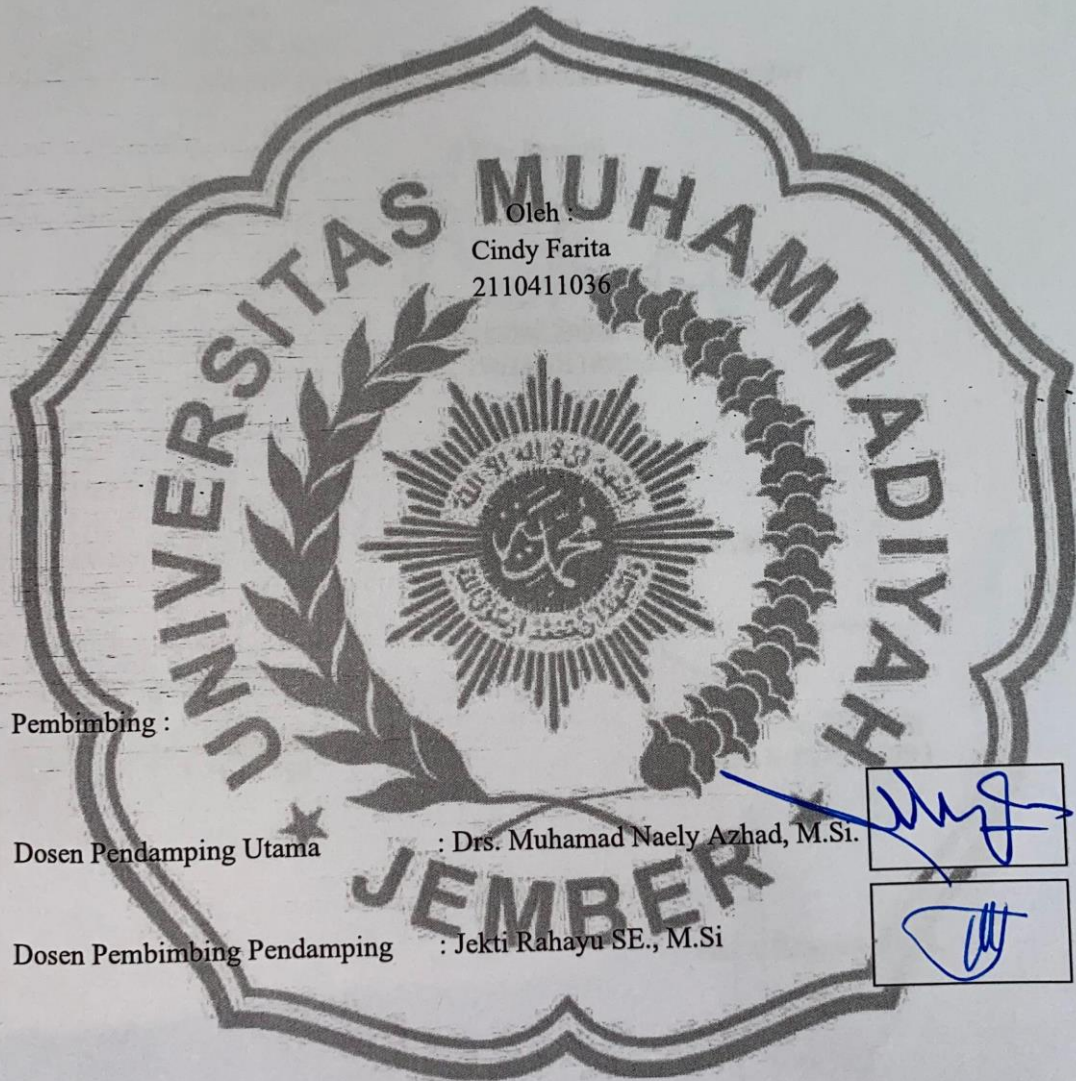
Pembimbing :

Dosen Pendamping Utama

: Drs. Muhamad Naely Azhad, M.Si.

Dosen Pembimbing Pendamping

: Jekti Rahayu SE., M.Si

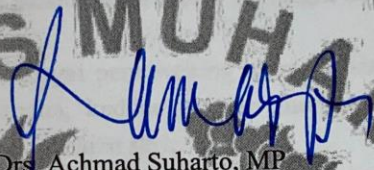


PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Pelayanan, Citra Merek, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cake Tiga Cahaya Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 03 Juli 2025
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

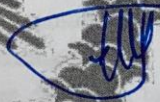
Tim Penguji,


Drs. Achmad Suharto, MP
NPK. 1962120118906242

Anggota 1,


Drs. M. Naely Azhad, M.Si
NIP 19661231199031000

Anggota 2,

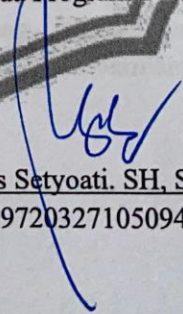

Jekti Rahayu, SE, M.Si
NPK 198107271703793

Mengesahkan:

Dekan,


Maheni Ika Sari, SE, M.M
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Dr. Trias Setyoati, SH, SE.M.M
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, penulis panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, ilmu, dan kasih sayang, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, antara lain:

- a. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kekuatan dan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan dan menyelesaikan skripsi ini.
- b. Kedua orang tua tercinta, atas kasih sayang, doa, dukungan, dan perhatian yang tak terhingga. Saya sangat menghargai bantuan kalian, hanya ini yang dapat saya berikan, dan saya berharap ini menjadi awal yang baik.
- c. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan melalui doa dan semangat.
- d. Sahabat-sahabat terdekat yang selalu memberikan semangat dan dukungan, selalu ada di saat senang maupun sedih.
- e. Drs. M. Naely Azhad. M.Si, sebagai pembimbing utama, sedangkan Jekti Rahayu, SE, M.Si, sebagai pembimbing kedua, keduanya telah memberikan saran, rekomendasi, bantuan, dan arahan selama penyelesaian skripsi ini.
- f. Drs. Achmad Suharto, MP, bertindak sebagai penguji, yang memberikan saran, masukan, dan arahan yang sangat berharga untuk perbaikan skripsi ini.
- g. Seluruh staf pengajar dan dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, khususnya dari Jurusan Manajemen.
- h. Almamater tercinta, tempat bagi penulis untuk memperoleh informasi, menumbuhkan soft skill pribadi, dan berkembang menjadi pribadi yang lebih baik.
- i. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada teman-teman sekelas saya dari Program Studi Manajemen angkatan 2021 atas inspirasi dan dukungannya.
- j. Semua pihak yang identitasnya tidak dapat disebutkan dan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- k. Terakhir, Cindy Farita telah melewati berbagai kesulitan dan terus melangkah maju meskipun menghadapi berbagai rintangan. Terima kasih atas kegigihannya hingga saat ini. Perjalanan ini mungkin menandai dimulainya kemajuan signifikan berikutnya.

Di sinilah semua keberhasilan dimulai, diharapkan ini akan memberikan sedikit pengetahuan dan memfasilitasi kemajuan yang lebih baik. Meskipun tujuan penulis adalah agar skripsi ini bebas dari ketidakakuratan, namun tetap saja ada unsur kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca

MOTTO

“ Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. AL-Baqarah:286)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah.

Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

“ Bukan kesulitan yang membuat kita takut, tapi sering ketakutanlah yang membuat jadi sulit.

Jadi jangan mudah menyerah.”

(Joko Widodo)



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Pelayanan, Citra Merek, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Kue Tiga Cahaya Jember. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini memerlukan bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa syukur kepada:

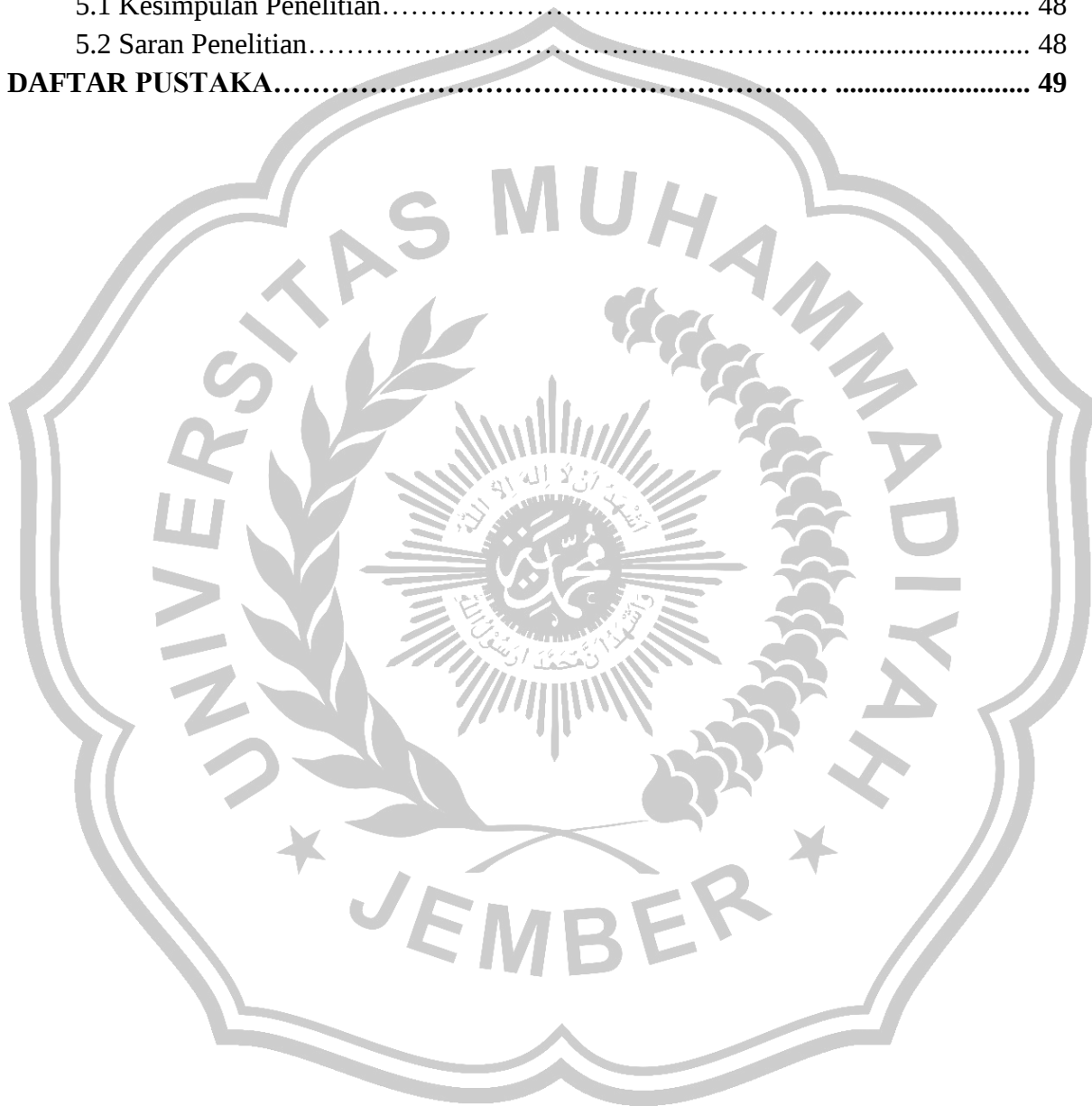
1. Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, yang telah diberikan kepada penulis dan seluruh makhluk, alam beserta isinya.
2. Kedua orang tua atas segala didikan, dukungan, dorongan, dan doa yang tiada henti.
3. Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Maheni Ika Sari, S.E., M.M. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Dr. Trias Setyowati, S.H., S.E., M.M., sebagai Kepala Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Drs. M. Naely Azhad. M.Si, sebagai pembimbing utama, sedangkan ibu Jekti Rahayu, SE, M.Si selaku pembimbing kedua, keduanya memberikan bimbingan, nasihat, dukungan, dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
7. Drs. Achmad Suharto, MP, sebagai penguji skripsi dan dengan murah hati memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang berharga untuk penyempurnaan skripsi ini.
8. Saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember atas ilmu yang diberikan.
9. Pemilik Cake Tiga Cahaya Jember, yang telah menunjukkan kesediaan untuk bekerja sama dan memfasilitasi penyelesaian tesis ini.
10. Semua pihak yang telah memberikan kontribusi terhadap penyelesaian skripsi ini. Saya menghargai bantuan saudara-saudara sekalian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belumlah sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitasnya. Penulis berharap skripsi ini tidak hanya dapat digunakan sebagai persyaratan, tetapi juga dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi penulis dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya.

DAFTAR ISI

BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Teori	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran	5
2.1.2 Konsep Pemasaran	5
2.1.3 Perilaku Konsumen	6
2.1.4 Keputusan Pembelian	9
2.1.5 Pelayanan	10
2.1.6 Citra Merek	11
2.1.7 Promosi	12
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Konseptual	19
2.4 Hipotesis Penelitian	19
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Identifikasi Variabel	22
3.2 Definisi Operasional Variabel	22
3.3 Desain Penelitian	23
3.4 Jenis Data	24
3.4.1 Data Primer	24
3.4.2 Data Sekunder	24
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampel	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data	25
3.7 Teknik Analisa Data	26
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	30
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	30
4.1.2 Logo Perusahaan	31
4.1.3 Struktur Organisasi.....	31
4.1.4 Aspek Pemasaran	31
4.2 Analisis Data.....	32
4.2.1 Deskriptif Statistik Responden.....	32
4.2.2 Deskriptif Statistik Variabel	33
4.2.3 Uji Instrument Data	39
4.2.3.1 Uji Validitas	39
4.2.3.2 Uji Reliabilitas	39
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	40
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik	41

4.2.5.1 Uji Normalitas	41
4.2.5.2 Uji Multikolinieritas	42
4.2.5.3 Uji Heteroskedastisitas	42
4.2.6 Uji Hipotesis	43
4.2.7 Koefisien Determinasi	44
4.3 Pembahasan Penelitian	45
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Kesimpulan Penelitian.....	48
5.2 Saran Penelitian.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49

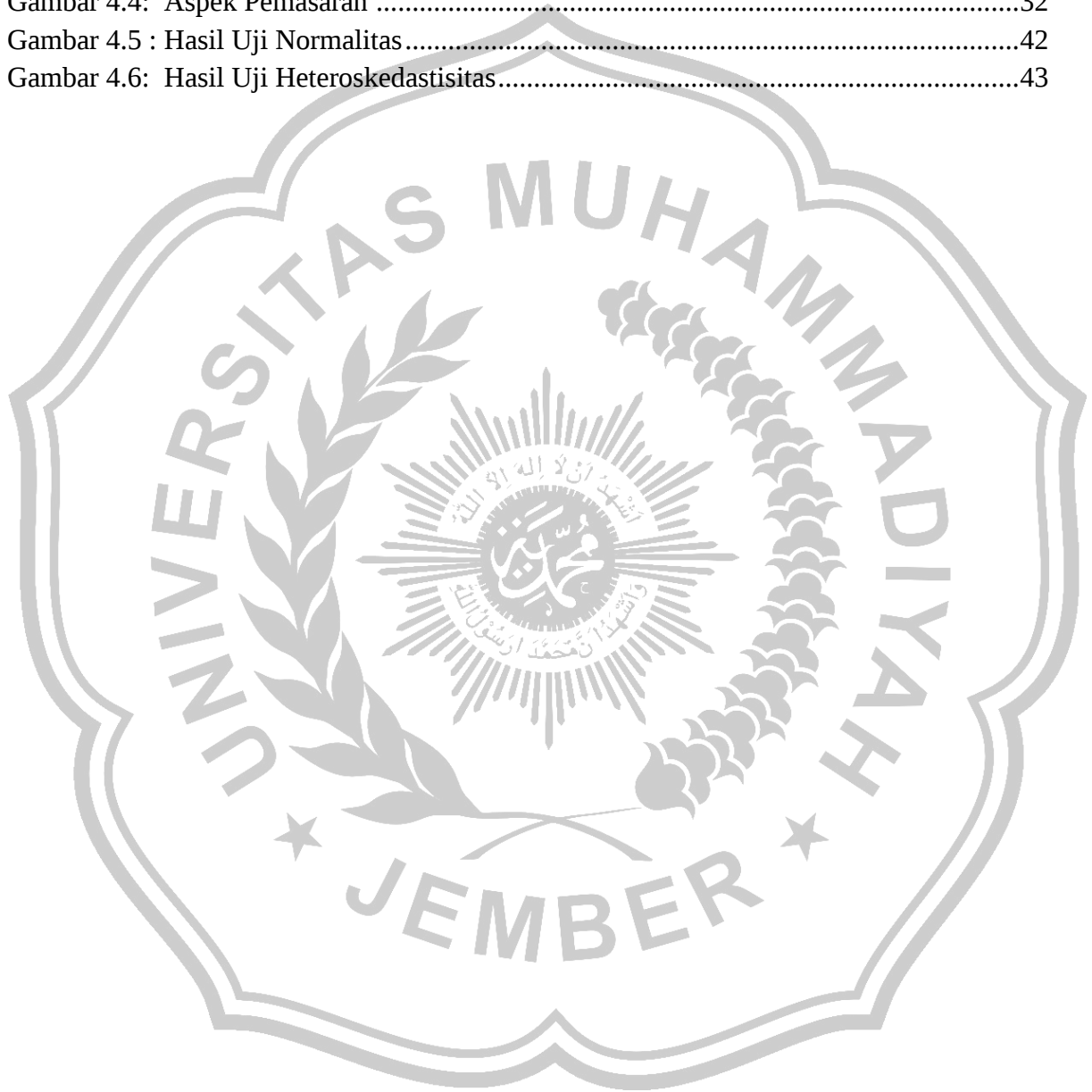


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Target Dan Realisasi Penjualan Cake Tiga Cahaya Jember	3
Tabel 2.1: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1: Deskriptif Statistik Responden Menurut Usia	32
Tabel 4.2: Deskriptif Statistik Responden Menurut Jenis Kelamin	33
Tabel 4.3: Deskriptif Statistik Responden Menurut Masa Berlanggana	33
Tabel 4.4: Deskriptif Statistik Variabel Pelayanan	34
Tabel 4.5: Deskriptif Statistik Variabel Citra Merek	35
Tabel 4.6: Deskriptif Statistik Variabel Promosi	36
Tabel 4.7: Deskriptif Statistik Variabel Keputusan Pembelian	38
Tabel 4.8: Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.9: Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.10: Analisis Regresi Linier Berganda	40
Tabel 4.11: Uji Multikolinieritas	42
Tabel 4.12: Uji Hipotesis (t)	43
Tabel 4.13: Hasil Koefisien Determinasi	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	8
Gambar 2.2: Kerangka Konsep Penelitian	21
Gambar 4.1: Lokasi Prusahaan	30
Gambar 4.2 : Logo Perusahaan	31
Gambar 4.3 : Struktur Organisasi Perusahaan.....	31
Gambar 4.4: Aspek Pemasaran	32
Gambar 4.5 : Hasil Uji Normalitas.....	42
Gambar 4.6: Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	43



LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian, Kuesioner Penelitian, dan Tabulasi Data
- Lampiran 2 : Frekuensi Pernyataan Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda, Asumsi Klasik, dan Koefisien Determinasi
- Lampiran 6 : Tabel r (Product Moment) dan Tabel Distribusi T
- Lampiran 7 : Produk Cake Tiga Cahaya Jember
- Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian

