

**PENGARUH CITRA MEREK, KELENGKAPAN PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi kasus : PT Ace Hardware Indonesia Tbk Cabang Veteran, Bintaro)

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen



Oleh :

Nama : Satriyo Sukma

NIM : 041601503125125

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH CITRA MEREK, KELENGKAPAN PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi kasus : PT Ace Hardware Indonesia Tbk Cabang Veteran, Bintaro)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1



Disusun Oleh :

Nama : Satriyo Sukma

Nim : 041601503125125

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

JAKARTA

2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Satriyo Sukma

NIM : 041601503125125

Progran Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggungjawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2020



(Satriyo Sukma)

041601503125125

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Satriyo Sukma
NIM : 041601503125125
JURUSAN : Manajemen
KONSENTRASI : Manajemen Pemasaran
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH CITRA MEREK, KELENGKAPAN PRODUK,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT ACE HARDWARE INDONESIA
Tbk (CABANG VETERAN BINTARO)
TANGGAL UJIAN : 24 Agustus 2020

Jakarta, 24 Agustus 2020

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I

(Hendri Jopanda, SE, M.Si)

(Lucy Nancy Simatupang, SE, MM)

Dekan

Ketua Jurusan

(GL. Hery Presetya, SE, MM)

(Yuslinda Nasution, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**PENGARUH CITRA MEREK, KELENGKAPAN PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT ACE
HARDWARE INDONESIA Tbk (CABANG VETERAN BINTARO)**



Anggota Penguji I

(Agus Wahyono, SE, MM)

Anggota Penguji II

(Yosi Stefhani ,SE, MM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH CITRA MEREK, KELENGKAPAN PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT ACE HARDWARE INDONESIA Tbk (Studi Kasus cabang Veteran Bintaro)”. Skripsi ini adalah syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara moril maupun secara materil. Sehingga skripsi ini bisa selesai dengan baik. Selain itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, berkan nikmat sehat, nikmat iman serta berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan yang baik bagi umatnya serta selalu berbuat kebaikan.
3. Dra. Merry L. Panjaitan, MM, MBA, selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.

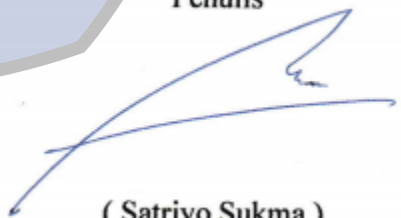
4. GL. Herry Prasetya, SE, MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.
5. Yuslina Nasution, SE, MM, selaku Kajur Manajemen Fakultas Ekonomi.
6. Ibu Lucy Nancy Simatupang, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I. Dosen yang selalu memberikan pembelajaran yang baik, perhatian, pengertian dan kesabarannya untuk para mahasiswa/i. Dan telah membimbing penulis dan memberikan materi serta penjelasan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Hendri Jopanda, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan penjelasan yang benar dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Satya Negara Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis, semoga ilmu yang telah diberikan dapat dipraktikkan didalam dunia kerja.
9. Seluruh Staff SAMSAT, BAUK, dan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
10. Bapak (Suroyo) dan Ibu (Rodiana Rita) tercinta yang selalu memberikan doa dan kasih sayang yang tiada habisnya. Dan selalu memberikan dukungan baik moril dan spiritual.
11. Kakak (Hening Tyas Sukma) dan adik (Khudallil Sukma) yang memberikan semangat dan doa.
12. Seseorang yang selalu menyemangati penulis didalam doanya. Dan selalu diberikan kesabaran yang sebesar-besarnya dalam menghadapi penulis.

13. Teman-teman seperjuangan dalam penyelesaian skripsi ini (Beni, Iim, Hilman, Meidy, Hanny, Eka, dll). Dan teman-teman yang selalu membantu dalam pemberian ilmu serta materi dalam skripsi ini.
14. Seluruh karyawan PT Ace Hardware Indonesia Tbk cabang Veteran Bintaro. Yang telah memberikan kemudahan dalam penjadwalan selama perkuliahan.
15. Serta semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Baik dalam penulisan, susunan kata, pembahasan, dan keterbatasan pengetahuan, serta kemampuan penulis dalam mengolah hasil penelitian skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca, demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 24 Agustus 2020

Penulis



(Satriyo Sukma)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan PT Ace Hardware Indonesia Tbk Cabang Veteran Bintaro. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Citra Merek, Kelengkapan Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di PT Ace Hardware Indonesia Tbk Cabang Veteran Bintaro. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Jenis penelitian ini adalah uji kausal dimana bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antar satu atau bahkan lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Metode penelitian ini menggunakan analisis linier berganda dengan pengolahan data menggunakan software SPSS 22. Dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, sedangkan Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci : *Citra Merek, Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian.*



ABSTRACT

This research was conducted on consumers PT Ace Hardware Indonesia Tbk branch Veteran Bintaro. The purposes of this study was to determine the effect of Brand Image, Product Completeness, and Service Quality on Purchasing Decisions of PT Ace Hardware Indonesia Tbk branch Veteran Bintaro. The sample use in this study amounted to 100 people respondents. This type of research is a causal test in which to determine the relationship or influence between one or even more independent variable on the dependent variable. The research metode uses multiple linier regression analysis with the help of data processing using SPSS software version 22. The result of this study indicate that Brand Image have a significant effect on Purchasing Decisions. And Product Completeness and Service Quality has no Significant effect on Purchasing Decisions.

Keywords : *Brand Image, Product Completeness, Service Quality and Purchasing Decisions*

