

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
 PENGGUNA SHOPEE DI WILAYAH CIPADU**

**SKRIPSI**

**Program Studi : Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA  
2022**

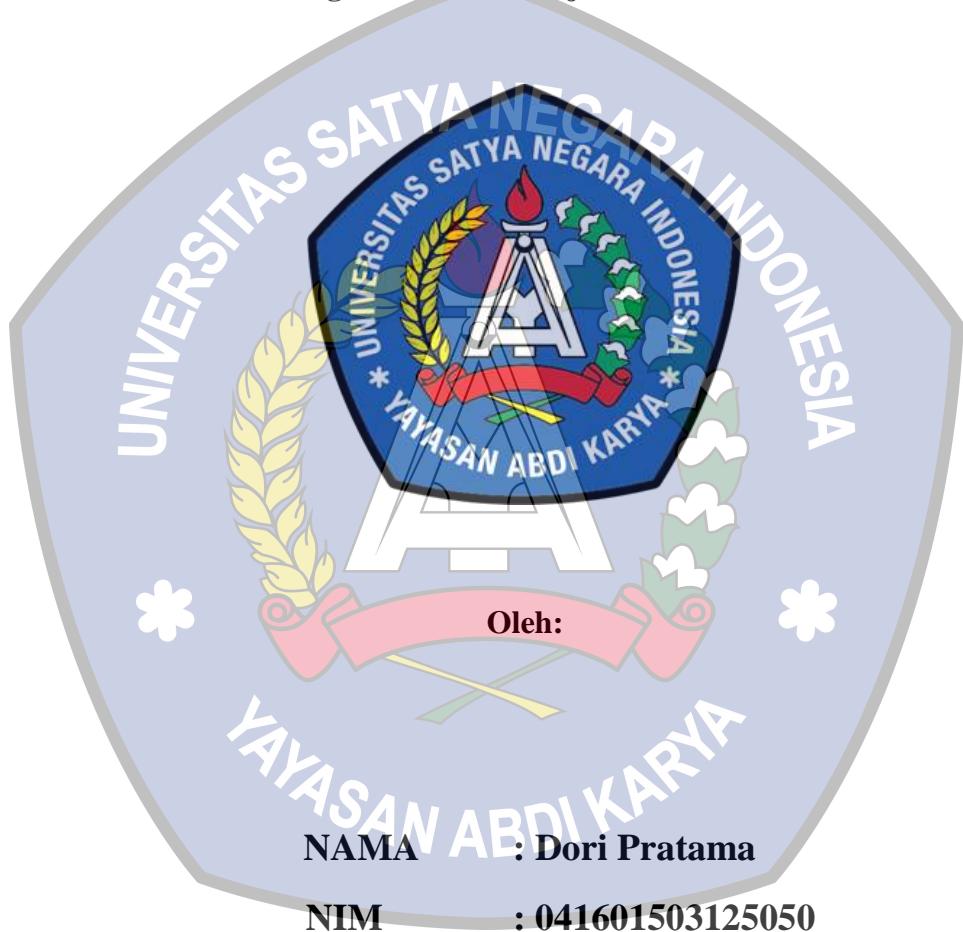
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA SHOPEE DI  
WILAYAH CIPADU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**SARJANA MANAJEMEN**

**Program Studi Manajemen-Strata 1**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA  
2022**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND  
PROMOTION ON PURCHASING DESICIONS FOR SHOPEE USERS IN THE  
CIPADU AREA**

**THESIS**

**The Study Program: Management**



**FACULTY ECONOMICS AND BUSINESS  
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY**

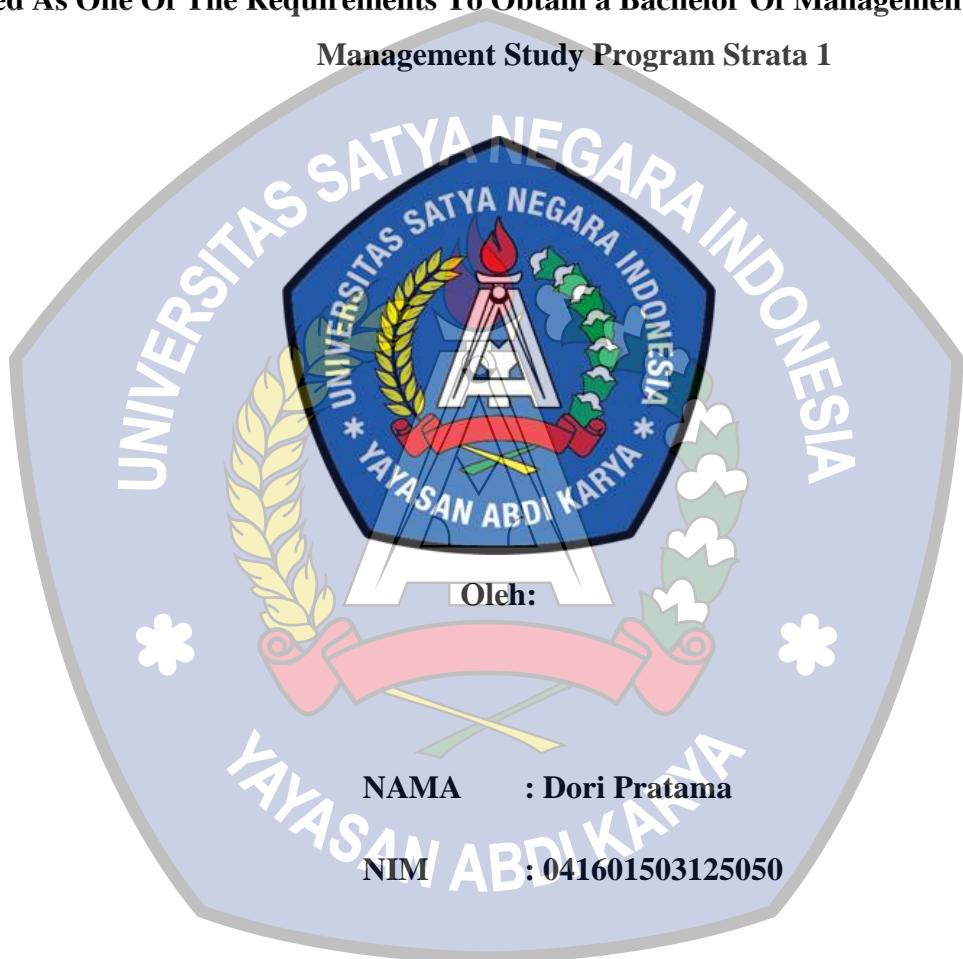
**JAKARTA**

**2022**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND  
PROMOTION ON PURCHASING DECISIONS FOR SHOPEE USERS IN  
THE CIPADU AREA**

**THESIS**

**Submitted As One Of The Requirements To Obtain a Bachelor Of Management Degree In  
Management Study Program Strata 1**



**FACULTY OF ECONOMICS & BUSINESS  
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY**

**JAKARTA**

**2022**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Promosi terhadap keputusan pembelian pada Pengguna Shopee di Wilayah Cipadu secara parsial maupun simultan. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner kepada 100 orang responden yang pernah menggunakan aplikasi melakukan pembelian dan pada pengguna Shopee di Wilayah Cipadu. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dan hasil penelitian berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skala likert. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linear berganda, Uji F, Uji, t dan Koefisien Determinasi.

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



## ABSTRACT

*This study aims to determine Service Quality, Brand Image and Promotion of purchasing decisions on Shopee Users in the Cipadu Region partially or simultaneously. The data used is primary data collected through the distribution of questionnaires to 100 respondents who have used the application to make purchases and to Shopee users in the Cipadu Region. The method used in this study is a quantitative method and the research results are based on the respondents' answers using a Likert scale. The data analysis method used in this research is multiple linear regression test, F test, t test, and the coefficient of determination.*

*Keywords : Service Quality, Brand Image, Promotion and Purchase Decision.*

