

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN**

(Studi Pada Pengguna Aplikasi Penjualan Tokopedia)

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PRICE PERCEPTION, AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION THROUGH PURCHASE
DECISIONS***

(Studies on Tokopedia Sales Application Users)



Disusun Oleh

Faidh Aqdas Maulana Fikri

20190410330

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN
PEMBELIAN**

(Studi Pada Pengguna Aplikasi Penjualan Tokopedia)

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PRICE PERCEPTION, AND
PROMOTION ON CUSTOMER SATISFACTION THROUGH PURCHASE
DECISIONS***

(Studies on Tokopedia Sales Application Users)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh

Faidh Aqdas Maulana Fikri

20190410330

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, kesehatan, kemampuan, serta hidayah untuk dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Peneliti mengungkapkan rasa terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan semua ini.

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada kedua orang tua peneliti, yang sudah mendukung dan membantu baik dalam moril maupun material, serta senantiasa memberikan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti persembahkan juga kepada Ibu Hasnah Rimiati, SE.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang selalu menyempatkan waktu dalam memberikan bimbingan serta arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti persembahkan juga kepada teman-teman yang memberikan semangat serta dukungan dalam penyelesaian skripsi ini hingga selesai, yaitu Sayyidah Aminatul Umaroh, Audy Nurfadhly, Falih Eksa Rizki Pratama, Daffa Izzuddin Al Majid, Fahmi Ismail, Muhammad Arif Muhajir, Alif Zailani Suhada, dan Arif Nugroho.

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Faidh Aqdas Maulana Fikri

Nomor Induk Mahasiswa : 20190410330

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 15 Desember 2022



Faidh Aqdas Maulana Fikri

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan, rahmat, kesehatan, kemampuan, serta hidayah untuk dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian (Studi pada Pengguna Aplikasi Penjualan Tokopedia)”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peneliti, walaupun terdapat keterbatasan yang dimiliki.

Peneliti mendapat bantuan, dorongan, dan dukungan dari berbagai sumber dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih dengan ketulusan dan kerendahan hati kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo M.P., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Hasnah Rimiati, SE., M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan tenaga yang luar biasa dalam memberikan arahan dan

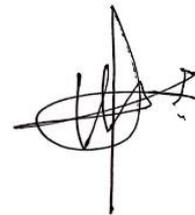
bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan dengan baik sesuai waktu yang telah ditetapkan.

5. Orang tua yang selalu mendukung serta memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini. Harapan peneliti, semoga skripsi ini diterima dan bermanfaat. Aamiin.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Yogyakarta, 13 November 2022



Faidh Aqdas Maulana Fikri

DAFTAR ISI

MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	v
INTISARI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
C. Pengembangan Hipotesis	28
E. Model penelitian.....	42
BAB III	43
METODE PENELITIAN.....	43
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	43
B. Jenis data.....	43
C. Teknik pengambilan sampel	44
D. Metode Pengumpulan Data.....	45
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
F. Uji Kualitas Instrumen.....	48

G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	49
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Objek/ Subjek Penelitian	54
B. Uji Kualitas Instrumen	60
C. Analisis Data dan Uji Hipotesis	63
BAB V	96
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	96
A. Simpulan	96
B. Keterbatasan Penelitian	98
C. Saran	99
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	14
Tabel 3. 1	46
Tabel 3. 2	46
Tabel 3. 3	52
Tabel 4. 1	57
Tabel 4. 2	57
Tabel 4. 3	58
Tabel 4. 4	59
Tabel 4. 5	60
Tabel 4. 6	62
Tabel 4. 7	63
Tabel 4. 8	64
Tabel 4. 9	65
Tabel 4. 10	65
Tabel 4. 11	66
Tabel 4. 12	67
Tabel 4. 13	70
Tabel 4. 14	72
Tabel 4. 15	73
Tabel 4. 16	73
Tabel 4. 17	74
Tabel 4. 18	75
Tabel 4. 19	76
Tabel 4. 20	81
Tabel 4. 21	81
Tabel 4. 22	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1.....	2
Gambar 2. 1.....	42
Gambar 4. 1.....	69
Gambar 4. 2.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner	103
Lampiran 2 Karakteristik Responden	109
Lampiran 3 Uji Validitas	116
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	117
Lampiran 5 Statistik Deskriptif.....	119
Lampiran 6 Model Penelitian Struktural.....	120
Lampiran 7 Uji Normalitas	121
Lampiran 8 Identifikasi Outliers	122
Lampiran 9 <i>Degrees Of Freedom</i>	123
Lampiran 10 <i>Goodnes Of Fit</i>	124
Lampiran 11 Uji Hipotesis.....	126
Lampiran 12 Direct and Indirect.....	127
Lampiran 13 Surat Keterangan Turnitin	129