

**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 mengucap syukur atas kehadirat 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 senantiasan memberikan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti persembahkan juga kepada Ibu Hasnah Rimiyati, 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 Nurfadhlly, 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 Budiyanto 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 Rimiyati, 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.

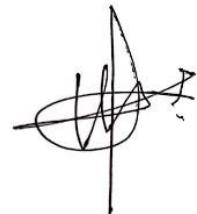
5. Orang tua yang selalu mendukung serta memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

A handwritten signature consisting of a stylized 'F' and 'M' intertwined, with a vertical line extending downwards from the bottom right of the signature.

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