

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SALON MICHIKA
(Studi Pada Salon Kecantikan Michika Rawamangun)**

SKRIPSI

**Dea Yuli Ranjani
21160000229**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SALON MICHIKA
(Studi Pada Salon Kecantikan Michika Rawamangun)**

SKRIPSI

Dea Yuli Ranjani

21160000229



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS
PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SALON MICHIKA
(Studi pada Salon Kecantikan Micvhika Rawamangun)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi atau plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang bersumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 22 September 2020



Dea Yuli Ranjani

NPM 21160000229

PERSETUJUAN PEMBIMBING

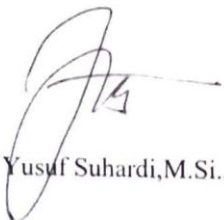
Skripsi dengan judul:

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SALON MICHIKA (Studi Pada Salon Kecantikan Michika Rawamangun)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs. Yusuf Suhardi, M.Si.,MBA dan diketahui oleh Kepala Program studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

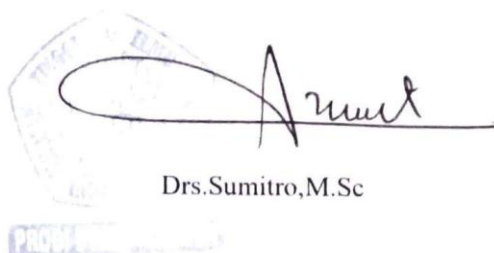
Jakarta, 17 September 2020

Pembimbing



Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, M.Sc

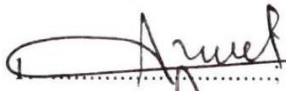


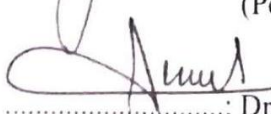

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SALON MICHIKA (Studi Pada Salon Kecantikan Michika Rawamangun)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang di selenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 22 September 2020 dengan nilai A.

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1. ; Drs. Sumitro, M.sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen)
3. ; Drs. Yusuf Suhardi, M.Si.,MM
(Pembimbing)
4. ; Drs. Sumitro, M.sc
(Anggota Penguji)
5. ; Dr. Meita Pragiwani, Ir. MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT berkat karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Yusuf Suhardi, M.Si.,MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
2. Selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro, Msc selaku Kepala Program Studi S-1 manajemen.
5. Seluruh dosen dan staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Pihak Michika Salon Rawamangun yang telah membantu dalam memberikan data dan informasi untuk proses dalam penelitian ini.
7. Untuk kedua orang tua tercinta Bapak Suhantri dan Ibu Marniati dan keluarga yang tidak pernah putus memberikan doa, dukungan, semangat serta motivasi yang tiada hentinya.
8. Untuk sahabat saya Lidya Indah, Yuni sari, Loretta dennis, Indah puspita, Lika M, Erzsallinda, dan Dahlia yang telah menemani dan membantu peneliti untuk mengerjakan penelitian ini saat di luar kampus.
9. Untuk sahabatku dari semester satu, Savira, Mute, Rani, Fina, Nurul, Saras terimakasih untuk tetap ada sampai akhir perkuliahan dengan selalu memberikan dukungan kepada peneliti.

10. Untuk Savira Widyastuti, Lidya Indah, Dini Almaidah dan Ayu Nadiya terima kasih telah meluangkan waktunya untuk membantu dan mengajarkan saya dalam menyusun skripsi ini.
11. Teman-teman kelas C Manajemen 2016 yang telah memberi warna dalam masa perkuliahan di STIE Rawamangun.
12. Dan untuk Semua pihak yang telah membantu penulis dengan memberikan doa dan dukungan dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Mengingat keterbatasan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 22 September 2020



DEA YULI RANJANI
NPM 21160000229

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DEA YULI RANJANI
NPM : 21160000229
Program Studi : S-I MANAJEMEN
Jenis Karya : SKRIPSI

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-free Right)** atas skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SALON MICHIKA (Studi pada Salon Kecantikan Micvhika Rawamangun)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 22 September 2020

Yang menyatakan,



DEA YULI RANJANI

Nama : Dea Yuli Ranjani
NPM : 21160000229
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Drs. Yusuf Suhardi, M.Si.,MM

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
SALON MICHIKA
(Studi Pada Michika salon Rawamangun)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara citra perusahaan, kualitas pelayanan dan word of mouth terhadap keputusan pembelian konsumen di Michika salon Rawamangun.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan metoda koefisien determinasi (KD) dengan SPSS versi 25.0. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa Michika salon Rawamangun. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 97 orang responden dengan menggunakan *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Pengujian hipotesis yang digunakan yaitu Uji t dan Uji F.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa (1) citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian di Michika salon. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. (3) Word of mouth berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan atau bersama-sama tiga variabel bebas yang terdiri dari citra perusahaan, kualitas pelayanan dan word of mouth berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

***KataKunci: Citra perusahaan, kualitas pelayanan, word of mouth,
keputusan pembelian***

Name : Dea Yuli Ranjani
NPM : 21160000229
Study Program S-1 Manajemen

Academic Advisor:
Drs. Yusuf Suhardi, M.Si.,MM

THE INFLUENCE OF COMPANY IMAGE, SERVICE QUALITY, WORD OF MOUTH TOWARD DECISION OF PURCHASE ON MICHIKA SALON

(Study on Michika salon Rawamangun)

ABSTRACT

This research aims to determine the influence between the corporate image, service quality and word of mouth on consumer purchasing decisions in Michika salon Rawamangun.

This research uses an associative strategy with a quantitative approach, which is measured using the coefficient of determination (KD) method with SPSS version 25.0. The population of this research is consumers who use the services of Michika salon Rawamangun. The sample in this study contained 99 respondents using purposive sampling. The data used in this study are primary data and secunder data. Hypothesis testing used is the t and F test.

The result of this study proved that (1) company image has a significant effect on purchasing decisions at Michika salon. (2) Service quality has a significant effect on purchasing decisions. (3) Word of mouth has a significant effect on purchasing decisions. Simultaneously or together three independent variables consisting of company image, service quality and word of mouth have a significant effect on purchasing decisions.

Keywords : Corporate image, service quality, word of mouth, purchasing decision

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Pengertian pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Citra perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Kualitas pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Word of Mouth.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Keputusan pembelian	19

2.3	Keterkaitan antar Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.5	Kerangka Konseptual Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Identifikasi variabel-variabel penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Strategi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Populasi penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Data dan Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Jenis data	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Teknik pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
3.4	Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Uji validitas	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Uji reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metode Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Metode pengolahan data	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Analisis statistik data	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Pengujian hipotesis.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.7
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2	Deskripsi Responden	38
4.3	Deskripsi Data	Error! Bookmark not defined.
4.4	Hasil Pengujian Instrumen	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.5	Analisis Statistik Data	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Analisis Koefisien Determinasi (KD)...	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Pengujian Hipotesis	48

4.6 Temuan Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
5.3 Keterbatasan dan pengembangan penelitian selanjutnya	Error!
	Bookmark not defined.
DAFTAR REFERENSI	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	58
SURAT PERNYATAAN.....	85
RIWAYAT HIDUP.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Skala likert.....	28
Tabel 3.2	Indikator Variabel Penelitian Citra Perusahaan.....	29
Tabel 3.3	Indikator Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan.....	29
Tabel 3.4	Indikator Variabel Penelitian Word of Mouth.....	30
Tabel 3.5	Indikator Variabel Penelitian Keputusan Pembelian.....	31
Tabel 4.1	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	39
Tabel 4.4	Validitas Instrumen Per Butir untuk Citra Perusahaan	42
Tabel 4.5	Validitas Instrumen Per Butir untuk Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.6	Validitas Instrumen Per Butir untuk Word of Mouth.....	43
Tabel 4.7	Validitas Instrumen Per Butir untuk Keputusan Pembelian.....	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	45
Tabel 4.9	Koefisien Determinasi Citra Perusahaan.....	45
Tabel 4.10	Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 4.11	Koefisien Determinasi Word of Mouth.....	47
Tabel 4.12	Koefisien Determinasi Simultan.....	48
Tabel 4.13	Hasil Hipotesis (Uji t).....	49
Tabel 4.14	Hasil Hipotesis (Uji f).....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Variabel Citra Perusahaan (X1) **Error!**
Bookmark not defined.

Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan (X2) **Error!**
Bookmark not defined.

Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel Word of Mouth (X3) **Error!**
Bookmark not defined.

Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Variabel Keputusan Pembelian
(Y).....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SALON MICHIKA	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii

