

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *SERVICE QUALITY*, DAN *REFERENCE GROUP* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA SANGGAR RIAS
DI MASA *POST-PANDEMIC COVID-19***

(STUDI KASUS SANGGAR RIAS SURABAYA DAN SIDOARJO)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen**



Diajukan Oleh :

LARASATI FITRI ENGGARINGTYAS

NPM : 18420068

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA

SURABAYA

2022

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Larasati Fitri Enggaringtyas
NPM : 18420068
Alamat : Jl. Banyu Urip Kidul 1/14, Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh *Brand Image, Service Quality, Dan Reference Group* Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Sanggar Rias Di Masa *Post-pandemic Covid-19* (Studi Kasus Sanggar Rias Surabaya dan Sidoarjo) adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar. Maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Surabaya, 4 MARET 2022

Yang membuat pernyataan,

Larasati Fitri Enggaringtyas
NPM : 18420068

**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *SERVICE QUALITY*, DAN *REFERENCE GROUP* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA SANGGAR RIAS
DI MASA *POST-PANDEMIC COVID-19***

(STUDI KASUS SANGGAR RIAS SURABAYA DAN SIDOARJO)

Diajukan Oleh :

LARASATI FITRI ENGGARINGTYAS

NPM : 18420068

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing



Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE, M.Com
NIK/NIP. 20843 - ET

Ketua Dewan Penguji



Dr. Dra. Ec. Dwi Bhakti Iriantini, MSi
NIK/NIP. 8980 - ET

Anggota Dewan Penguji Lain



Dewi Nuraini, SE., M.SM
NIK/NIP. 07405 - ET

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, ³⁻²..... 2022



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si
NIK/NIP. 98283 - ET
Ketua Program Studi

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, *SERVICE QUALITY*, DAN *REFERENCE GROUP* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA SANGGAR RIAS
DI MASA *POST-PANDEMIC COVID 19***

(STUDI KASUS SANGGAR RIAS SURABAYA DAN SIDOARJO)

Diajukan oleh :

LARASATI FITRI ENGGARINGTYAS

NPM : 18420068

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dr. SANTIRIANINGRUM, SE, M.Com

Tanggal, 14 Januari 2022

KETUA PROGRAM STUDI



DR. KRISTININGSIH., SE., Msi

Tanggal, 14 Januari 2022

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Adapun judul skripsi ini adalah “ Pengaruh *Brand Image*, *Service Quality*, dan *Reference Group* Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Sanggar Rias Di Masa *Post-Pandemic Covid19* (Studi Kasus Sanggar Rias Surabaya dan Sidoarjo”.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena mungkin terdapat kesalahan maupun kekurangan baik mengenai teknik penulisan maupun materi pembahasannya, yang semuanya tidak lepas dari keterbatasan kemampuan serta pengetahuan penulis. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, penulis membuka untuk menerima saran dan kritik dari semua pihak yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis berusaha untuk menyajikan dan menampilkan sebaik mungkin, namun penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak, skripsi ini tidak akan selesai. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr.Sp. THT-KL (K) FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

3. Ibu Dr. Santirianingrum Soebandhi, SE, M.Com., selaku Dosen Pembimbing, terima kasih telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis serta selalu sabar untuk memberikan petunjuk, arahan, saran, dan masukan dalam penyelesaian Skripsi ini.
4. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si., selaku Dosen Wali, terima kasih atas saran dan masukan yang diberikan terhadap penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Semua Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terima kasih atas kesabaran dan ilmu yang telah diberikan.

Orang tua tercinta Bapak Harijono dan Ibu Neriawati telah menjadi orang tua.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN.....	12
ABSTRAK	13
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1_PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Akademis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Untuk Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Manfaat Untuk Pelaku Usaha	Error! Bookmark not defined.
1.4.4 Manfaat Untuk Peneliti Lain.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Skripsi.....	7

BAB II TELAAH PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian <i>Brand Image</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian <i>Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pengertian <i>Reference Group</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Pengertian Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Hubungan Antara Brand Images dengan Keputusan Pembelian ...	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Hubungan Antara <i>Service Quality</i> Dengan Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Hubungan Antara Reference Group Dengan Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Model Analisis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Populasi & Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Identifikasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Pengertian <i>Brand Image</i>	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Pengertian <i>Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Pengertian <i>Reference Group</i>	Error! Bookmark not defined.

3.4.4 Pengertian Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.5 Jenis & Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Uji t.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Jasa	Error! Bookmark not defined.
4.3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1. Deskripsi Variabel <i>Brand Image</i> (X_1) ..	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Deskripsi Variabel <i>Service Quality</i> (X_2)	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Reference Group</i> (X_3)	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian Jasa Sanggar Rias (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.4 Hasil Pengujian Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.5 Hasil Pengujian Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.6 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.6.1 Koefisien Determinasi Berganda (R^2) ...	Error! Bookmark not defined.
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.7.1 Hasil Uji t.....	Error! Bookmark not defined.
4.8 Pembahasan.....	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2.Saran.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Keterbatasan.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77

LAMPIRAN.....	79
---------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 4.1 Data Identitas Responden Mengenai Usia.....	50
Tabel 4.2 Kategori Mean Masing-masing Variabel.....	51
Tabel 4.3 Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Brand Image</i> (X1).....	51
Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Service Quality</i> (X2).....	53
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Variabel <i>Reference Group</i> (X3).....	54
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian Jasa Sanggar Rias (Y).....	55
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Brand Image</i> (X1).....	57
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Service Quality</i> (X2).....	58
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Variabel <i>Reference Group</i> (X3).....	59
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian Jasa Sanggar Rias (Y).....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.12 Hasil Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi.....	64
Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji t.....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis.....	32
Gambar 3.1 Rumus Pearson Product Moment.....	46
Gambar 4.1 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Brand Image (X1) Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Sanggar Rias (Y).....	66
Gambar 4.2 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Service Quality (X2) Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Sanggar Rias (Y).....	67
Gambar 4.3 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Reference Group (X3) Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Sanggar Rias (Y).....	68

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER PENELITIAN.....	80
LAMPIRAN 2 : INPUT DATA PENELITIAN.....	85
LAMPIRAN 3 : OUTPUT DATA PENELITIAN.....	94

ABSTRAK

Harapan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *brand image*, *service quality*, dan *reference group* terhadap keputusan pembelian jasa Sanggar Rias di masa *Post-Pandemic Covid 19* (Studi kasus Sanggar Rias Surabaya dan Sidoarjo). Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 74 responden. Analisis data ini menggunakan metode regresi linier berganda. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* menggunakan teknik *Purposive Sampling* dimana pengambilan sampel ini ditentukan berdasarkan pertimbangan tertentu. Hasil penelitian menyatakan bahwa *brand image*, *service quality*, dan *reference group* mempunyai pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian jasa Sanggar Rias di masa *Post-Pandemic Covid 19* (Studi kasus Sanggar Rias Surabaya dan Sidoarjo). Hasil uji t menunjukkan masing-masing variabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dari uji model koefisien determinasi (R^2) diperoleh hasil sebesar 0,566 atau 56,6% artinya *brand image*, *service quality*, dan *reference group* memberikan kontribusi terhadap keputusan pembelian jasa Sanggar Rias di masa *Post-Pandemic Covid 19* (Studi kasus Sanggar Rias Surabaya dan Sidoarjo). Sedangkan sisanya sebesar 0,434 atau sebesar 43,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model analisis.

Kata Kunci : *Brand Image, Service Quality, Reference Group Dan Keputusan Pembelian.*