



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH (STEBIS)
INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

Jl. Jend. Sudirman No. 629 Km.4 Palembang, No Telp : 0711-5734506 Fax (0711)
5734506 Website : stebisigm.ac.id Email: mail@stebisigm.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pembelian
Belfoods Cabang Palembang Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus PT.
Mitra Mas Niaga)

Nama : Indah Rahayu Putri

NPM : 201801045

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing I

Dr. Waldi Nopriansyah, S.H., M.E
NIDN. 2104117402

Pembimbing II

H. Bagus Setiawan, Lc., M.Hi
NIDN. 2129098603



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH (STEBIS)
INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

man No. 629 Km.4 Palembang, No Telp : 0711-5734506 Fax (0711) 5734506 Website :
stebisigm.ac.id Email: mail@stebisigm.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi berjudul : Pengaruh Citra Merk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pembelian Belfoods Cabang Palembang Dalam
Perspektif Ekonomi Islam (Studi kasus PT. Mitra Mas
Niaga)

Nama : Indah Rahayu Putri


NPM : 201801045

Program Studi : Ekonomi Syariah

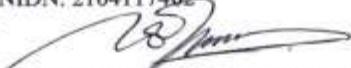
Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.E

Penguji Ujian Komprehensif,


Ketua Penguji :


Nova Yanti Maleha, S.E., M.M
NIDN. 2104117402

Penguji I :



Dr. Waldi Nopriansyah, S.Hi., M.Hi
NIDN. 2103118601

Penguji II :

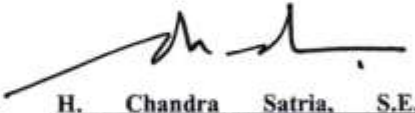

Muharir, S.E.I., M.E.Sy
NIDN. 2115109101

Palembang, 28 Juli 2022
Diketahui dan Disahkan Oleh

Kaprodi Ekonomi Syariah


Amir Salim, S.E., M.E
NIDN. 2122028302

Ketua Umum Stebis IGM


H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101



**SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH (STEBIS)
INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**


man No. 629 Km.4 Palembang, No Telp : 0711-5734506 Fax (0711) 5734506 Website :
stebisigm.ac.id Email: mail@stebisigm.ac.id

Lembar Revisi

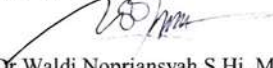
Nama : Indah Rahayu Putri
NPM : 201801045
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pembelian Belfoods Cabang Palembang Dalam
Perspektif Ekonomi Islam (Studi kasus PT. Mitra Mas
Niaga)

Penguji Ujian Komprehensif,


Ketua Penguji :


Nova Yanti Maleha, S.E., M.M
NIDN. 2104117402


Penguji I :


Dr. Waldi Nopriansyah, S.Hi., M.Hi
NIDN. 2103118601

Penguji II :


Muharrir, S.E.I., M.E.Sy
NIDN. 2115109101

Palembang, 28 Juli 2022
Kaprodi Ekonomi Syariah


Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Indah Rahayu Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 201801045
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Belfoods Cabang Palembang Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi kasus PT. Mitra Mas Niaga)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh Gelar di Perguruan Tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila telah terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul di kemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, Juli 2022
Yang Membuat Pernyataan,

g me

MPFA

Indah Rahayu Putri
Npm. 201801045

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Civitas akademi STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indah Rahayu Putri
NPM : 201801045
Program Studi : Ekonomi Syariah
Institusi : Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi dan bisnis Syariah Indo
Global Mandiri Palembang
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM Hak bebas Royalti (Non-Exclusive Royalti Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Pengaruh Citra Merk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Belfoods Cabang Palembang Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi kasus PT. Mitra Mas Niaga

Beserta perangkat saya yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas royalti noneklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, 15 November 2022

Saya yang menyatakan,

Indah Rahayu Putri
NPM. 201801045

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba ^ʿ	B	Be
ت	Ta ^ʿ	T	Te
ث	Sa ^ʿ	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa ^ʿ	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha ^ʿ	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra ^ʿ	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šād	Š	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍāḍ	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa ^ʿ	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža ^ʿ	Ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa ^ʿ	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha ^ʿ	H	Ha

ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya ^h	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

قدد	Ditulis	„iddah
-----	---------	--------

C. Ta' Marbutah Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

تبه	Ditulis	Hibah
تيزج	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

عابدة ٓ مال اراء	Ditulis	Karâmah al-auliyâ ^h
------------------	---------	--------------------------------

3. Bila ta^h marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atauh.

ز كالمفءاز ا	Ditulis	Zakâh al-fiṭri
--------------	---------	----------------

D. Vokal Pendek

fa`ala	Ditulis	Fathah	اَ
Žukira	Ditulis	Kasrah	اِ
yažhabu	Ditulis	Dammah	اُ

E. Vokal Panjang

Ā	Ditulis	Fathah + alif	1
Jâhiliyyah	Ditulis	جَاهِلِيَّاهِ	
Ā	Ditulis	fathah + ya` mati	2
Tansâ	Ditulis	تَانَسَاءِ	
Î	Ditulis	kasrah + ya` mati	3
Karîm	Ditulis	كَارِئِمِ	
Û	Ditulis	dammah + wawu mati	4
Furûd	Ditulis	فُرُودِ	

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Semua masalah pasti ada jalan keluarnya karena Allah tidak akan pernah memberikan cobaan diluar kemampuan umat Nya”

-Qs Al Baqarah 286

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT karena atas izin dan ridho-Nya yang telah memudahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kepada Orang tua tercinta, Ibu Hj. Tetty Maryani dengan segenap cintanya memberikan kekuatan, baik lahiriyah maupun bathiniyah, sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini. Semoga Allah selalu mencurahkan kasih sayang terhadap keduanya, sebagaimana meraka menyanyangi putri kecilnya.
2. Suamiku Regi Anggara dan Anakku Muhammad Zavier Al Ghifari Tercinta.
3. Saudara-saudara yang telah memberikan dukungan, dan selalu mendorong untuk cepat-cepat menyelesaikan perkuliahan (lulus).
4. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 program studi Ekonomi Syariah yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamaterku Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri (STEBIS IGM).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena limpahan rahmat dan hidayah-nya penulis dapat memenuhi syarat atas kelulusan program studi SI Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri Palembang dengan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Belfoods Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi kasus PT. Mitra Mas Niaga)”**, sholawat serta salam tetap tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang mengikuti jejaknya yang selalu istiqomah di jalan-Nya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa semua proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada Bapak H. Chandra Satria, S.E.,M.Si selaku ketua umum Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
2. Kepada Bapak Amir Salim, S.E.I., M.E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
3. Kepada Bapak Dr. Waldi Nopriansyah, S.H.I., M.H.I selaku Dosen Pembimbing pertama dan Bapak H. Bagus Setiawan, L.c., M.E selaku Dosen Pembimbing kedua.
4. Kepada segenap Dosen Prodi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang yang telah banyak berperan aktif dalam menyumbangkan ilmu, wawasan dan pengetahuan kepada penulis.
5. Kepada kedua orang tua yang tercinta telah memberikan cinta, kasih sayang dan doa yang tulus sehingga saya selalu optimis untuk meraih kesuksesan dunia dan akhirat.

6. Kepada suami yang senantiasa memberikan semangat, cinta, kasih dan Sayang tulus sehingga saya selalu optimis untuk meraih kesuksesan dunia dan akhirat.
7. Kepada yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk melakukan penelitian sehingga dapat membantu menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada teman seperjuangan Prodi Ekonomi Syariah tahun Angkatan 20.. yang masing-masing telah memberikan semangat satu sama lain sehingga dapat melaksanakan tugas akhir ini.

Penulis sadar bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini masih banyak ketidak sempurnaan termasuk dalam penyusunan konsep yang telah diajukan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih dan sangat mengharapkan kritik dan saran agar penulis dapat memperbaiki di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bernilai ibadah di sisi Allah SWT, *Aamiin ya rabbal allamin.*

Wassalamu 'allaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Palembang, 10 Juni 2022
Penulis

Indah Rahayu Putri
Npm. 201801045

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Citra Merek	11
2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.3 Kepuasan Pembeli	25
2.4 <i>Theory Image</i>	29
2.5 Kerangka Berfikir	30
2.6 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Pendekatan Penelitian.....	36
3.3 Waktu dan Lokasi.....	36
3.4 Populasi dan Sampel.....	37

3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Sejarah PT. Mitra Mas Niaga	42
4.2 Karakteristik Responden.....	42
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2.2 Berdasarkan Usia.....	44
4.3 Teknik Analisis Data	44
4.3.1 Studi Korelasional	44
4.4 Uji Kualitas Data	46
4.4.1 Uji Validitas.....	46
4.4.2 Uji Realibilitas.....	49
4.5 Uji Asumsi Klasik	50
4.5.1 Uji Normalitas	50
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
4.7 Uji Hipotesis	54
4.7.1 Uji T.....	54
4.7.2 Uji F.....	55
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi	57
4.8 Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4.1 Identitas Populasi berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Identitas Responden berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.4 Studi Korelasi.....	45
Tabel 4.5 Uji Validitas X_1	47
Tabel 4.6 Uji Validitas X_2	48
Tabel 4.7 Uji Validitas Y	48
Tabel 4.8 Uji Realibilitas X_1	49
Tabel 4.9 Uji Realibilitas X_2	49
Tabel 4.10 Uji Realibilitas Y.....	50
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.13 Uji t X_1	54
Tabel 4.14 Uji t X_2	55
Tabel 4.15 Uji F (False)	55
Tabel 4.16 Uji F (True)	56
Tabel 4.17 Uji R^2	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4.1 Grafik Histogram	52
Gambar 4.2 Grafik P Plot.....	52

Abstrak

Dewasa ini, meyakinkan konsumen untuk membeli suatu produk yang dihasilkan bukanlah hal yang mudah bagi suatu perusahaan, hal ini tidak terlepas dari banyaknya faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian agar mencapai kepuasan pembelian, termasuk salah satu faktornya ialah Citra Merek dan Kualitas Pelayanan. Rumusan masalah yang dicantumkan dalam penelitian ini ialah Apakah Citra Merek dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pembelian Belfoods dalam perspektif Ekonomi Islam di PT. Mitra Mas Niaga Palembang. Penelitian ini dilakukan di PT. Mitra Mas Niaga karena merupakan salah satu distributor produk Belfoods terbesar di Kota Palembang, Tujuan dari Penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah Citra Merek dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pembelian dalam perspektif Ekonomi Islam di PT. Mitra Mas Niaga Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Citra Merek memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pembelian, dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pembelian.

Kata Kunci : *Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pembelian.*

Abstract

This era, convincing consumers to buy a product is not an easy thing for a company, this is inseparable from the many factors that influence consumers in making purchases in order to achieve purchase satisfaction, including one of the factors is Brand Image and Service Quality. The formulation of the problem included in this study is whether Brand Image and Service Quality affect Belfoods Purchase Satisfaction in the perspective of Islamic Economics at PT. Partners of Mas Niaga Palembang. This research was conducted at PT. Mitra Mas Niaga because it is one of the largest distributors of Belfoods products in the city of Palembang, the purpose of this study is to determine whether Brand Image and Service Quality have an effect on Purchase Satisfaction in the perspective of Islamic Economics at PT. Partners of Mas Niaga Palembang. This research is a quantitative research. The results showed that Brand Image had a negative and insignificant effect on Purchase Satisfaction, and Service Quality had a positive and significant effect on Purchase Satisfaction.

Keywords: *Brand Image, Service Quality, Purchase Satisfaction.*