

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN
PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KOPI KENANGAN KANTOR POS
BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

HANNA ATHAYAH

NIM: 2210412320017



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

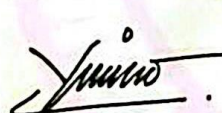
2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI KENANGAN KANTOR POS BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Hanna Athayah
NIM : 2210412320017
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji:
- a. Pembimbing
Dr. Setio Utomo, S.Sos M.AB [.....]
NIP.197604132000121002
 - b. Penguji I
Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM [.....]
NIP.198912072025211048
 - c. Penguji II
Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si [.....]
NIP.197104201999031001

KPS Administrasi Bisnis


Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Banjarmasin, 06 Agustus 2026

Ketua Pembimbing


Dr. Setio Utomo, S.Sos M.AB
NIP.197604132000121002

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM


Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si
NIP.197104201999031001

SURAT TUGAS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id>

SURAT TUGAS

Nomor 2015/UN8.1.13/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
2. Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
3. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

Untuk menguji Skripsi Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Hanna Athayah
NIM : 2210412320017
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan
Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian
Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 30 Juni 2026
J a m : 11.00 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 18 Juni 2026
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP 197104201999031001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 30 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2015/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 18 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Hanna Athayah
NIM : 2210412320017
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 11.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 82 / A
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 30 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Hanna Athayah

1. Ketua : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
()
2. Sekretaris : Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM
()
3. Anggota : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. D e k a n

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,



Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan Judul “**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS LAYANAN, DAN PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI KENANGAN KANTOR POS BANJARMASIN**” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis Menyadari bahwa skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan dari bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak pihak yang terlibat antara lain:

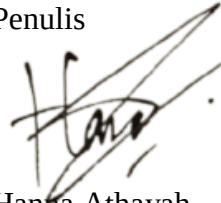
1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, SH, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan Dosen Penguji 2.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Prof. Dr. Hairudinor, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos M.AB selaku Dosen Pembimbing skripsi.
6. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB, MM selaku Dosen Penguji 1.

7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal dan bantuannya, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 30 September 2025
Penulis



Hanna Athayah
NIM. 2210412320017

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan penuh rasa syukur, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Diri saya sendiri, Hanna Athayah, karena telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah hingga sampai di titik ini.
2. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan, dan pengorbanan yang tidak pernah berhenti mengiringi setiap langkah saya.
3. Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji, atas ilmu, arahan, kesabaran, serta bimbingan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Serta Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis, atas ilmu, pengalaman, dan pembelajaran berharga yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
4. Almamater tercinta, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat, yang telah menjadi tempat saya belajar, bertumbuh, dan memperoleh banyak pengalaman.
5. Faishal Asnyari, yang telah menjadi penyemangat, selalu mendukung, dan menemani saya selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Sobat WFC (Rayfa Zidy, Nazhela, Puteri, Yusrina, Asyafa), serta teman-teman Kayutangi (Merindu, Bila, Esa, Nazhela, dan Liya), terima kasih atas bantuan, dukungan, dan kebersamaan yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan.
7. Teman-teman yang hadir pada Seminar Proposal dan Sidang Skripsi, terima kasih atas doa, semangat, dan dukungan yang telah diberikan.
8. Keluarga besar KOPMA Universitas Lambung Mangkurat, teman-teman Administrasi Bisnis Angkatan 2022, teman-teman seperantauan dan teman-teman baru didunia perkuliahan yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan, pengalaman, dan kenangan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
9. Stray Kids dan berbagai lagu K-pop lainnya yang melalui musiknya, saya mendapatkan semangat dan hiburan kecil di tengah proses yang penuh tantangan.
10. Kopi Kenangan dan Tomoro Coffee yang telah menjadi tempat singgah dan menemani beberapa proses panjang dalam penyusunan skripsi ini, melalui suasana, waktu, dan kopi gula aren yang menjadi teman di tengah perjalanan menyelesaikan karya ini.

Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah diberikan.

PERTANYAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik diperguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di sitasi nama oengarangnya dan di cantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang telah berlaku.

Banjarmasin, 06 Agustus 2026

Hanna Athayah
NIM. 2210412320017

ABSTRAK

Hanna Athayah, 2210412320017, 2025. Pengaruh Citra Merek Kualitas Layanan, Dan Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin, di bawah bimbingan: Setio Utomo.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial dan simultan Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Preferensi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian.

Lokasi penelitian di pilih pada Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin, Sebanyak 96 konsumen Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin yang ber usia 17-40 tahun, berdomisili di Banjarmasin, dan pernah melakukan pembelian Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin minimal 2 kali dipilih secara accidental sebagai responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi berganda, serta uji hipotesis.

Hasil Penelitian menunjukkan citra merek dan kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin. Sedangkan Preferensi Konsumen secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Preferensi Konsumen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Layanan, Preferensi Konsumen, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Hanna Athayah, 2210412320017, 2025. The Influence of Brand Image, Service Quality, And Consumer Preferences On The Purchase Decision of Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin, under the guidance of: Setio Utomo.

This study aims to examine the partial and simultaneous effects of Brand Image, Service Quality, and Consumer Preferences on the Purchase Decision. The research location was chosen at Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin. A total of 96 consumers of Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin who are aged 17-40 years, reside in Banjarmasin, and have made a purchase at Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin at least twice were selected accidentally as respondents. This study uses a quantitative approach with data collection through questionnaires. The data analysis techniques used include validity and reliability tests, multiple regression analysis, and hypothesis testing.

The research results show that brand image and service quality partially have a significant effect on the Purchase Decision of Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin. Meanwhile, Consumer Preference partially has no significant effect on the Purchase Decision. Brand Image, Service Quality, and Consumer Preference simultaneously have a significant effect on the Purchase Decision of Kopi Kenangan Kantor Pos Banjarmasin.

Keywords: *Brand Image, Service Quality, Consumer Preference, Purchase Decision*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT TUGAS	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
PERTANYAAN ORISINILITAS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teoritis.....	11
2.1.1. Pemasaran	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran	13
2.1.3 Pemasaran Jasa.....	13

2.1.4 Perilaku Konsumen	14
2.1.5 Model Perilaku Konsumen.....	15
2.1.6 Teori SOR (<i>Stimulus, Organism, Response</i>).....	18
2.1.7 Keputusan Pembelian.....	19
2.1.8 Citra Merk.....	24
2.1.9 Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.10 Preferensi Konsumen	34
2.2 Penelitian Terdahulu	40
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	51
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	51
2.3.2 Model Penelitian	57
BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1 Pendekatan Penelitian	58
3.2 Desain Penelitian.....	58
3.3 Lokasi Penelitian.....	58
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Tehnik Sampling	59
3.4.1 Populasi.....	59
3.4.2 Besar Sampel.....	59
3.4.3 Tehnik Sampling.....	60
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	60
3.5.1 Variabel Independen atau Variabel Bebas	61
3.5.2 Variabel Dependen atau Variabel Terikat.....	65
3.6 Tehnik Pengumpulan Data.....	69

3.6.1 Data Primer	69
3.6.2 Data Sekunder	69
3.7 Teknik Analisa Data.....	70
3.7.1 Skala Pengukuran.....	70
3.7.2 Deskriptif Statistik	70
3.7.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	71
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	73
3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda	75
3.7.6 Alat Uji Hipotesis.....	76
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	78
4.1 Profil Responden.....	78
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
4.1.2 Berdasarkan Usia	79
4.1.3 Berdasarkan Domisili.....	80
4.1.4 Berdasarkan Pendidikan.....	80
4.1.5 Berdasarkan Pekerjaan.....	81
4.1.6 Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan.....	82
4.1.7 Berdasarkan Jumlah Pembelian	84
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	85
4.2.1 Deskriptif Variabel Citra Merek	85
4.2.2 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	88
4.2.3 Deskriptif Variabel Preferensi Konsumen	91
4.2.4 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	94

4.3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	98
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	98
4.3.1 Hasil Uji Reliabilitas.....	102
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	103
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	103
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	105
4.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	106
4.5.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	107
4.6 Hasil Uji Hipotesis	109
4.6.1 Hasil Uji Regresi Parsial (Uji t)	109
4.6.2 Hasil Uji Regresi Simultan (Uji F)	111
4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	112
BAB V PEMBAHASAN HASIL	114
5.1 Pembahasan.....	114
5.1.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	114
5.1.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	115
5.1.3 Pengaruh Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	117
5.1.4 Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	119
5.2 Implikasi Hasil	120
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	124
BAB VI KESIMPULAN.....	125
6.1 Kesimpulan	125

6.2 Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA.....	127
LAMPIRAN.....	135
BIODATA PENELITI.....	182

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Daftar Kafe Kopi Kenangan di Banjarmasin	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	65
Tabel 3. 2	Instrumen Skala Likert.....	70
Tabel 3. 3	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	71
Tabel 3. 4	Interpretasi Koefisien Korelasi	77
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	80
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	81
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	82
Tabel 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan	83
Tabel 4. 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	84
Tabel 4. 8	Jawaban Responden Butir X1 Variabel Citra Merek.....	85
Tabel 4. 9	Jawaban Responden Butir X2 Variabel Kualitas Layanan	88
Tabel 4. 10	Jawaban Responden Butir X3 Variabel Preferensi Konsumen.....	92
Tabel 4. 11	Jawaban Responden Butir X3 Variabel Keputusan Pembelian	95
Tabel 4. 12	Hasil Uji Validitas.....	99
Tabel 4. 13	Hasil Uji Reliabilitas	103
Tabel 4. 14	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov	105
Tabel 4. 15	Hasil Uji Multikolinearitas.....	106
Tabel 4. 16	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	108
Tabel 4. 17	Hasil Uji t.....	110
Tabel 4. 18	Hasil Uji F	112
Tabel 4. 19	Hasil Uji Koefisien Determinasi	113

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1. 1	Data umur yang mengonsumsi minuman kekinian	2
Gambar 1. 2	Frekuensi Kunjungan ke Kedai Kopi	3
Gambar 1. 3	Kedai Kopi Favorit di Indonesia	3
Gambar 2. 1	Model perilaku Konsumen	18
Gambar 2. 2	Model Penelitian	57
Gambar 4. 1	Hasil Uji Normalitas Histogram.....	104
Gambar 4. 2	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	104
Gambar 4. 3	Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot.....	107
Gambar 5. 1	Model Penelitian Akhir	123

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	135
Lampiran 2	Skor Jawaban Responden	141
Lampiran 3	Output Hasil SPSS Versi 26	152