

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA  
*WEDDING ORGANIZER* DI PURANDEWI CATERING**

**TUGAS AKHIR  
BILOIS ALIFIA ADZANI  
203404516002**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA  
*WEDDING ORGANIZER* DI PURANDEWI CATERING**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata di  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**TUGAS AKHIR**

**BILQIS ALIFIA ADZANI**

**203404516002**



**PROGRAM STUDI PARIWISATA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA  
2024**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa *Wedding Organizer* di *Purandewi Catering*”**

Merupakan ide atau temuan penelitian penulis, kecuali disebutkan dengan jelas. Tugas akhir ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program serupa di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan dikomunikasikan dengan jelas dan dapat divalidasi kebenarannya.

Jakarta, 05 Februari 2024



**Bilqis Alifia Adzani**

203404516002

UNIVERSITAS NASIONAL

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA *WEDDING ORGANIZER* PURANDEWI CATERING**

Nama Mahasiswa : **BILQIS ALIFIA ADZANI**

Nomor Pokok : **203404516002**

Program Studi : **PARIWISATA**

Menyetujui,  
Pembimbing Tugas Akhir,



**Ufi Maranisya, SST.Par., M.Par**

Mengetahui,

Program Studi Pariwisata



**Gasli Pradini, S.Par., M.M**

UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 05 Februari 2024

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA *WEDDING ORGANIZER* DI PURANDEWI *CATERING***

Nama Mahasiswa : **BILQIS ALIFIA ADZANI**

Nomor Pokok : **203404516002**

Program Studi : **PARIWISATA**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Nasional

Megesahkan  
Pembimbing Tugas Akhir

(Ulfi Maranisya, SST.Par., M.Par)

Ketua Penguji,

Penguji 2,

(Rizki Nurul Nugraha, SST.Par., M.Par)

(Liliana Dewi, SS., MM.Par)

Mengetahui,  
Dekan,



(Prof. Samba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Tanggal Daftar: 19 Februari 2024

Tanggal Lulus : 21 Februari 2024

## ABSTRAK

### PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH JASA *WEDDING ORGANIZER* DI PURANDEWI CATERING

Oleh : Bilqis Alifia Adzani

NPM 203404516002

Tugas akhir, di bawah bimbingan Ibu Ulfi Maranisy, SST.Par., M.Par.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari bagaimana citra merek dan kualitas pelayanan berdampak pada keputusan yang dibuat oleh pelanggan saat memilih jasa *wedding organizer* Purandewi Catering. Metode kuantitatif deskriptif dengan alat pengukur likert digunakan dalam penelitian ini. Data primer dari penelitian ini berasal dari 68 responden yang menggunakan layanan Purandewi Catering selama masa Januari – Desember 2023. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai koefisien regresi variabel citra merek sebesar 0,403 atau berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen, kemudian nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,298 berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen. Dua variabel tersebut juga secara simultan atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk memakai jasa *wedding organizer* Purandewi Catering dengan hasil uji  $f$  hitung 31.754 lebih besar dari pada nilai  $f$  tabel yaitu 3.13

**Kata Kunci :** Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Keputusan Konsumen, *Wedding Organizer*

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER DECISIONS IN CHOOSING SERVICES WEDDING ORGANIZER AT PURANDEWI CATERING***

**By Bilqis Alifia Adzani**

**NPM 203404516002**

*Final Project, under the guidance of Ulfi Maranisya, SST.Par., M.Par.*

*The purpose of this research is to study how brand image and service quality impact the decisions made by customers when choosing Purandewi Catering wedding organizer services. Descriptive quantitative method with Likert measurement tool was used in this research. Primary data from this study came from 68 respondents who used Purandewi Catering services during the period January - December 2023. The results of the multiple linear regression test show that the brand image variable regression coefficient value is 0.403 or has a positive and significant effect on consumer decisions, then the service quality variable regression coefficient value of 0.298 has a positive effect on consumer decisions. The two variables also simultaneously or together have an effect on consumer decisions to use Purandewi Catering wedding organizer services with the results of the f test count 31.754 greater than the f table value of 3.13.*

**Keywords :** *Brand Image, Service Quality, Consumer Decision, Wedding Organizer*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

1. Nama : Bilqis Alifia Adzani
2. Tempat, tanggal lahir : Depok, 17 Oktober 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Perumahan Maharaja Blok M6/06
5. No. Handphone : 087720021017
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : bilqisalifia88@gmail.com

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

10. 2008 – 2014 : SDN 03 PASIR PUTIH
11. 2014 – 2017 : SMPN 09 DEPOK
12. 2017 – 2020 : SMK SETIA NEGARA
13. 2020 – 2024 : UNIVERSITAS NASIONAL

Jakarta, 05 Februari 2024

**BILQIS ALIFIA ADZANI**  
203404516002



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Dengan penuh rasa syukur dan puji, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Peayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa *Wedding Organizer Purandewi Catering*”. Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1) dalam Program Studi Pariwisata di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis telah mendapatkan banyak dukungan moral dan materi selama proses menyusun tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan kepada: Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis telah mendapatkan bantuan yang beragam, baik dalam bentuk dukungan moral maupun materi. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan syukur atas semua bantuan tersebut, penulis ingin menyampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A., sebagai Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec., Ph.D., yang menjabat sebagai Dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M., yang menjabat sebagai Wakil Dekan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Gagih Pradini, S.Par.,M.M., yang menjabat sebagai Ketua Program Studi Pariwisata di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Ulfi Maranisya, SST.Par.,M.Par sebagai Dosen pembimbing penulis yang konsisten menyediakan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi, dan semangat selama proses pembimbingan, serta memberikan petunjuk dan saran berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Rizki Nurul Nugraha, SST.Par.,M.Par sebagai dosen pembimbing akademik sekaligus penguji yang telah memberikan pengarahan dan

bimbingan kepada penulis sejak awal masuk perkuliahan sampai penulis menyelesaikan studi di Universitas Nasional.

7. Para pengajar Program Studi Pariwisata Universitas Nasional yang dengan tulus memberikan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman kepada penulis.
8. Kepada orang tua tercinta, Ibu Narti dan Bapak Yudiarda. Yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat. Yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, do'a dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis, serta yang selalu ada untuk penulis dalam setiap langkah yang penulis ambil.
9. Kepada Ayah kandung penulis, Bapak Jenal Arifin yang telah memberikan dukungan moral dan materi, serta selalu memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Keluarga Besar Penulis, terutama adik adik tercinta penulis, Kevin, Aufar, Vino, Khalisa, Zein. Terimakasih selalu menghibur dan membuat penulis merasakan bahagia saat berkumpul.
11. Teman-teman penulis yang tergabung dalam grup Teh seduh, Jadebek well dan Lapjaw gang, yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya, tetapi selalu hadir untuk memberikan dukungan, semangat, dan menemani penulis dari awal perkuliahan hingga akhir.
12. Teman-teman seperbimbingan penulis, Rasya, Delin, Reza, Farah yang selalu ada. Membantu, memberikan saran serta ilmu-ilmu tentang penulisan tugas akhir.
13. Teman seperjuangan 'Sekripsii' yang membantu penulis dari awal penyusunan tugas akhir, yang menghibur serta saling menyemangati satu sama lain.
14. Teman Universitas Nasional kelas karyawan dan regular 2020 yang sudah menemani penulis selama menempuh pendidikan S1.
15. Semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Penulis mengucapkan terimakasih banyak.

16. Kepada Apis, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, meluangkan waktu serta tenaga. Terimakasih sudah bersedia mendukung penulis hingga saat ini.

17. *Last but not least*, diri sendiri, Bilqis Alifia. Terimakasih atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dan selalu menikmati setiap prosesnya walaupun semuanya tidak mudah. Apresiasi yang sebesar besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai.

Karena keterbatasan pengetahuan dan waktu, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak lengkap. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik yang konstruktif dan segala jenis saran. Terakhir, dengan rendah hati, peneliti meminta maaf apabila masih terdapat banyak kesalahan dalam penyajian Tugas Akhir ini.



Jakarta, 05 Februari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Bilqis Alifia Adzani', written over a white background.

Bilqis Alifia Adzani

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	3
1. Tujuan Penelitian.....	3
2. Kegunaan Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
A. Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian.....	5
1. Pengertian Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ).....	5
2. Pengertian Kualitas Layanan .....	8
3. Pengertian Keputusan Pembelian .....	9
4. Pengertian Merek ( <i>Brand</i> ) .....	11
5. Pengertian <i>Wedding Organizer</i> .....	11
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	12
C. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian .....	14
D. Kerangka Berpikir .....	18
E. Hipotesis.....	19

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Objek Penelitian .....	20
B. Rencana dan Tahapan Penelitian .....	20
C. Data Penelitian .....	21
1. Sumber Data dan Jenis Data .....	21
2. Populasi dan Sampel .....	22
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	23
D. Jenis Variabel yang Digunakan .....	25
1. Variabel Independen .....	25
2. Variabel Dependen .....	26
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
F. Metode Analisis .....	27
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	31
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	31
3. Uji Instrumen .....	32
4. Uji Asumsi Klasik .....	33
5. Pengujian Hipotesis .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	38
1. Purandewi Catering .....	38
2. Karakteristik Responden .....	41
B. Hasil Pengolahan Data .....	44
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	44
2. Uji Validitas .....	50
3. Uji Realibitas .....	51
4. Uji Normalitas .....	52
5. Uji Multikolinearitas .....	53
6. Uji Heteroskedastisitas .....	53
7. Uji Autokorelasi .....	54
8. Uji T (Parsial) .....	55
9. Uji F (Simultan) .....	56

10.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
11.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	58
C.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
1.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa <i>Wedding Organizer Purandewi Catering</i> .....	59
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa <i>Wedding Organizer Purandewi Catering</i> .....	60
3.	Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa <i>Wedding Organizer Purandewi Catering</i> ...	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		<b>61</b>
A.	Kesimpulan .....	61
B.	Saran.....	61
<b>DAFTAR REFRENSI</b> .....		<b>63</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	18
Gambar 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Domisili .....	42
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	43
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rencana dan Tahapan Penelitian .....	22
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	24
Tabel 3. 3 Operasional Variabel.....	29
Tabel 4. 1 Harga Purandewi <i>Catering</i> Di Kota Depok .....	37
Tabel 4. 2 Kategori Berdasarkan Statistik.....	43
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif .....	44
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif – Citra Merek .....	47
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif – Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif – Keputusan Konsumen.....	49
Tabel 4. 7 Uji Validitas .....	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Realibilitas .....	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas .....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi .....	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Durbin Watson.....	54
Tabel 4. 14 Hasil Penelitian hipotesis (Uji T).....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	56
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	57