

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN,
DAN *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP
KEPUTUSAN ORANG TUA DALAM MEMILIH
SMP MUHAMMADIYAH 8 JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

FAZRIAH MELINASARI

223402516095



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2026**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN,
DAN *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP
KEPUTUSAN ORANG TUA DALAM MEMILIH
SMP MUHAMMADIYAH 8 JAKARTA SELATAN**

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

TUGAS AKHIR

FAZRIAH MELINASARI

223402516095



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2026**

LEMBAR PERNYATAAN

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

PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN, DAN *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN ORANGTUA DALAM MEMILIH SMP MUHAMMADIYAH 8 JAKARTA SELATAN

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Jika didalamnya terdapat kesalahan dan kekeliruan, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 12 Februari 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fazriah M. S.', is written over a rectangular postmark stamp. The stamp contains the text 'METERAI TEMPEL' and the number '63194ANX272715506'.

Fazriah Melinasari
NPM: 223402516095

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PELAYAN, DAN *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA DALAM MEMILIH MEMILIH SMP MUHAMMADIYAH 8 JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **Fazriah Melinasari**

Nomor Pokok : **223402516095**

Program Studi : **Manajemen**

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,**



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen,**



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Jakarta, 09 Februari 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PELAYAN, DAN *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA DALAM MEMILIH MEMILIH SMP MUHAMMADIYAH 8 JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **Fazriah Melinasari**

Nomor Pokok : **223402516095**

Program Studi : **Manajemen**

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

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Ketua Penguji

Anggota/Penguji



(Dr. Ir. Tri Waluyo, M.Agr.)



(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



(Prof Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M.)

Jakarta, 05 Maret 2026

Tanggal Lulus : 26 Februari 2026

ABSTRAK

PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN, DAN *SOCIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA DALAM MEMILIH SMP MUHAMMADIYAH 8 JAKARTA SELATAN

Oleh:

Fazriah Melinasari NPM: 223402516095

Tugas akhir, dibawah bimbingan Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

Penelitian bertujuan melakukan analisis pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan, dan *Social Media Marketing* Terhadap Keputusan Orang Tua Dalam Memilih SMP Muhammadiyah 8 Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan data primer dengan bentuk penyebaran kuesioner kepada 95 orang tua siswa/i baru SMP Muhammadiyah 8 Jakarta Selatan Periode Tahun 2025/2026. Teknik analisis data penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda dan pengolahan data melalui SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 26.0. Hasil penelitian bahwa variabel *brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMP Muhammadiyah 8 Jakarta Selatan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMP Muhammadiyah 8 Jakarta Selatan, dan *social media marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan orang tua dalam memilih SMP Muhammadiyah 8 Jakarta Selatan.

Kata kunci: *Brand Image*, Kualitas Pelayanan, *Social Media Marketing*, dan Keputusan Orang Tua.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY, AND SOCIAL MEDIA MARKETING ON PARENTS DECISIONS IN CHOOSING SMP MUHAMMADIYAH 8 SOUTH JAKARTA

By:

Fazriah Melinasari

NPM: 223402516095

Thesis, under the guidance Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

The study aims to analyze the influence of Brand Image, Service Quality, and Social Media Marketing on Parents' Decisions in Choosing SMP Muhammadiyah 8 South Jakarta. This study uses primary data in the form of distributing questionnaires to 95 parents of new students of SMP Muhammadiyah 8 South Jakarta for the 2025/2026 Period. The research data analysis technique uses multiple linear regression analysis and data processing through the SPSS (Statistical Package for Social Sciences) version 26.0. The results of the study show that the brand image variable has a positive and significant effect on parents' decisions in choosing SMP Muhammadiyah 8 South Jakarta, the service quality variable has a positive and significant effect on parents' decisions in choosing SMP Muhammadiyah 8 South Jakarta, and social media marketing has a positive and significant effect on parents' decisions in choosing SMP Muhammadiyah 8 South Jakarta.

Keywords: *Brand Image, Quality Service, Social Media Marketing, and Purchasing Parents*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga proposal skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan, dan *Social Media Marketing* Terhadap Keputusan Orang Tua Dalam Memilih SMP Muhammadiyah 8 Jakarta Selatan”**. Tugas akhir ini disusun sebagai bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan studi Program Sarjana (S1) di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan tidak terlepas dari berbagai hambatan yang ada. Namun atas bimbingan, arahan, motivasi dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T.,S.E.,M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E.,M.Si, selaku dosen pembimbing yang penulis hormati, yang dengan penuh kesabaran senantiasa mendampingi penulis dalam setiap proses penyusunan skripsi, membantu menyempurnakan kekurangan, serta memberikan solusi dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.
7. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama menjadi mahasiswa FEB UNAS.

8. Seluruh guru, staf, kepala sekolah dan orang tua siswa/i SMP Muhammadiyah 8 Jakarta yang telah memberikan izin melakukan penelitian untuk tugas akhir sebagai bentuk pencapaian penulis meraih gelar sarjana.
9. Kepada Kedua Orang Tua yaitu Ayah, Sarwani dan Mama, Rohana. Terima kasih telah memberikan kasih sayang, mendidik, membesarkan dan menjaga penulis dengan tulus hingga penulis mampu menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana. Walaupun penulis kerap canggung dalam mengatakan terima kasih dan maaf namun kenyataannya penulis sangat mencintai keduanya. Terima kasih Ayah, berkat kerja kerasmu penulis bisa melanjutkan pendidikan dibangku perkuliahan. Ayah senantiasa ikhlas dalam bekerja, merasa lelah, merasakan sakit, namun Ayah berhasil menuntaskan hingga memasuki masa pensiun. Terimakasih ayah, semoga suatu hari penulis dapat membalas segala pengorbanan Ayah dengan hasil jerih payah penulis sendiri. Mama, terima kasih selalu memberikan masakan dengan cinta dan nasihat yang terus-menerus disampaikan untuk kebaikan penulis. Penulis percaya doa yang tak pernah putus dari keduanya adalah bagian penting dari setiap pencapaian yang penulis raih. Panjang umur dan sehat selalu Ayah dan Mama.
10. Kepada kakak dan keponakan tercinta, Lisa Ratnasari, Soraya Maulinasari, Elyoumna, Jasmine, dan Rafalkha. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, perhatian, serta nasihat yang senantiasa diberikan meski kami kadang tidak akur. Terima kasih atas motivasi dan dorongan positif yang terus menguatkan semangat penulis. Kehadiran para keponakan, membuat penulis senang dengan keceriaan dan kegembiraanya, sehingga membantu mengurangi rasa lelah dan menjaga semangat dalam setiap tahapan penyusunan skripsi.
11. Kepada seseorang yang hadir, Rafael Sanderhans. Penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang telah diberikan sejak tahun 2019. Terima kasih atas kontribusi waktu, tenaga, dan kesabaran dalam mendampingi penulis melewati segala suka dan duka, menjadi tempat berbagi keluh kesah tanpa batas dan memberi banyak pengalaman

berharga bagi penulis hingga belajar tumbuh bersama. Senantiasa memastikan suasana hati penulis baik-baik saja, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. *I sincerely hope that you are always happy, my best support system.*

12. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan skripsi yang sudah saya anggap seperti saudara sendiri, Riska Alya Shasabila, Prisca Fara Adira, Putri Luvu Oktavia, Patricya Nindi Nawawi, Nadhira Dwi Lestari, Nurbaiti, Aghna Fadiyah Putri, Arista Wulandari, Fahra Nabila Putri, Arief Aryo Wibowo, Rafif Fahreza Prajoto dan Aryan Bimantoro. Terima kasih sudah selalu mendoakan, menemani, memberikan semangat, saling menguatkan, dan percaya bahwa penulis mampu menyelesaikan tugas akhir hingga selesai. Terima kasih, dukungan kalian sangat berarti bagi penulis. Semoga setiap langkah yang kalian ambil selalu dimudahkan dan diberkahi.
13. Kepada adik-adikku, Ashfia Miskatuzahra, Azizah Ayu Larasati, Nasywa Nabila Amin. Penulis mengucapkan terima kasih atas doa, dukungan, serta sikap penuh pengertian dan kebaikan yang senantiasa ditunjukkan. Kehadiran kalian menjadi sumber keceriaan dan motivasi bagi penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga selanjutnya proses penyusunan skripsi kalian diberikan kelancaran, kekuatan, serta kemudahan.
14. Kepada teman-teman HIMAJEM dan Manajemen Angkatan 2022, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan dalam berbagi ilmu, pengalaman, dan berbagai cerita selama masa perkuliahan yang memberikan kesan mendalam bagi penulis.
15. Serta kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya, gelar sarjana ini penulis persembahkan untuk semua orang yang telah mensupport penulis hingga titik ini. Semoga kebaikan dan perhatian yang kalian berikan akan berbalik ke kalian juga. Tetap sehat dan bahagia selalu. Terimakasih sekali lagi.
16. Terakhir, kepada diri saya sendiri, Fazriah Melinasari. Maaf jika pernah ragu dan kurang percaya pada kemampuan diri. Terima kasih karena tidak menyerah, berani melawan rasa takut, serta bangkit dari putus asa dan

keraguan. Terus melangkah dan berjuang meskipun sampai pada tahap ini bukanlah hal yang mudah namun penulis bangga pada diri sendiri. Penulis tahu perjalanan ini belum selesai, masih ada ketidakpastian dan luka yang mungkin hadir, tetapi penulis percaya mampu menghadapinya. Tanamkan dalam diri sebagaimana firman Allah, “*fa inna ma ‘al ‘usri yusrā, inna ma ‘al ‘usri yusrā*” yang berarti “Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”. Teruslah hidup dengan hati yang jujur dan melangkah dengan niat yang baik. Peningat juga bahwa Allah memberikan kebahagiaan, penulis harus selalu bersyukur atas setiap nikmat yang diberikan.

Akhir kata semoga Allah Subhanahu Wa Ta’ala membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu proses penyelesaian tugas akhir ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Terima Kasih

Walaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh.

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fazriah Melinasari' with a stylized flourish above it.

Fazriah Melinasari

223402516095

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)	
HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)	
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	17
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pengertian Pemasaran.....	8
1. Pemasaran	8
2. Manajemen Pemasaran	8
B. <i>Brand Image</i>	9
1. Pengertian <i>Brand Image</i>	9
2. Faktor-Faktor Pembentuk <i>Brand Image</i>	10
3. Komponen <i>Brand Image</i>	10
4. Indikator <i>Brand Image</i>	11
C. Kualitas Pelayanan.....	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	12
3. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	13
4. Indikator Kualitas Pelayanan	13
D. <i>Social Media Marketing</i>	14
1. Pengertian <i>Social Media Marketing</i>	14
2. Tujuan <i>Social Media Marketing</i>	14

3. Karakteristik <i>Social Media Marketing</i>	15
4. Indikator <i>Social Media Marketing</i>	16
E. Keputusan Pembelian (Y).....	16
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	16
2. Tahapan Keputusan Pembelian	17
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	17
4. Indikator Keputusan Pembelian	18
F. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	19
1. Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	20
3. Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> Terhadap Keputusan Pembelian....	20
G. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	21
H. Kerangka Analisis.....	24
I. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Objek Penelitian.....	27
B. Data Penelitian.....	27
1. Sumber Data dan Jenis Data	27
2. Populasi dan Sampel	28
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	29
4. Jenis Variabel Yang Digunakan.....	30
C. Definisi Operasional	31
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	32
1. Analisis Deskriptif	32
2. Analisis Inferensial.....	33
3. Pengujian Instrumen Penelitian.....	33
4. Uji Asumsi Klasik.....	34
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
6. Uji Kelayakan Model	37
7. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Hasil Penelitian.....	39
1. Deskripsi Data Penelitian.....	39
2. Sejarah Singkat Perusahaan	39
3. Karakteristik Responden	41
4. Hasil Lengkap Penelitian	46

B. Pembahasan	62
1. Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	62
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	63
3. Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> Terhadap Keputusan Pembelian....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Siswa Baru SMP Muhammadiyah 8 Jakarta Selatan Periode 2021/2022 – Periode 2025/2026	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Skala Likert	30
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
Tabel 4. 5 Average Total Mean Brand Image.....	47
Tabel 4. 6 Average Total Mean Kualitas Pelayanan (X2)	48
Tabel 4. 7 Average Total Mean Social Media Marketing.....	49
Tabel 4. 8 Average Total Mean Keputusan Pembelian.....	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi	57
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
Tabel 4. 18 Hasil Uji t.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	25
Gambar 4. 1 Instagram SMP Muhammadiyah 8 Jakarta Selatan.....	41
Gambar 4. 2 Diagram Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4. 3 Diagram Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4. 4 Diagram Presentase Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	45
Gambar 4. 5 Diagram Presentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	46