

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP *PURCHASE INTENTION* KONSUMEN PIZZA HUT
INDONESIA DI DKI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan**



**POLITEKNIK
TEMPO**

Disusun Oleh:

Laurensya Charesta Liu (221210008)

PROGRAM STUDI

MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL

POLITEKNIK TEMPO

2026

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

 POLITEKNIK TEMPO	KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK TEMPO PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL	Form TA-15
PENGESAHAN TUGAS AKHIR		

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Servie Quality* dan *Brand Image* Terhadap *Purchase Intention* Konsumen Pizza Hut Indonesia di DKI Jakarta

Nama : Laurensya Charesta Liu

NIM : 221210008

Tugas Akhir ini telah dinyatakan lulus dalam sidang Tugas Akhir pada 11 Juni 2026 dihadapan penguji dan telah di revisi sesuai catatan Tim Penguji. Karena itu, penulis berhak memperoleh gelar Sarjana Terapan D4 S.Tr.M di bidang Manajemen.

Jakarta, 18 Juni 2026

	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua Program Studi <u>Ardiansyah, S. Kom., M.M.</u> NIDN. 0320058005	19/ 2026 16	
Penguji I <u>Harry Jundrio, S.E., M.M.</u> NIDN. 0330068302	19/06/2026	
Penguji II <u>Indira Tribuwana Tunnga Dewi, S.E., M.M</u> NIDN. 0312029401	18/ 2026 16	
Pembimbing I <u>Ardiansyah, S. Kom., M.M.</u> NIDN. 0320058005	19/ 2026 16	
Pembimbing II <u>Rahmi Utami, S. Sos., M.B.A.</u> NIDN. 0304028306	19/6 2026	

Mengetahui,
Direktur Politeknik Tempo


Shalfi Andri, S.P., M.M
 NIDN. 0328087202

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR

 POLITEKNIK TEMPO	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK TEMPO PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL	Form TA-10
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR		

“Pengaruh Service Quality dan Brand Image Terhadap Purchase Intention Pizza Hut di DKI Jakarta”

Disusun oleh :

Laurensya Charesta Liu

221210008

Diterima dan Disetujui untuk dipertahankan pada Ujian Sidang Tugas Akhir

Menyetujui,

Jakarta, 26 Mei 2026

Pembimbing I



Ardiansyah, S. Kom., M.M.
NIDN: 0320058005

Pembimbing II



Rahmi Utami S.SOS., M.B.A.
NIDN: 0304028306

Menyetujui,

Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional



Ardiansyah, S. Kom., M.M.
NIDN: 0320058005

PERNYATAAN KARYA SENDIRI

 POLITEKNIK TEMPO	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK TEMPO PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN INTERNASIONAL	Form TA-16
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI		

Saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Laurensya Charesta Liu

Tempat/Tanggal lahir : Jakarta, 01 Januari 2004

NIM : 221210008

Program Studi : Manajemen Pemasaran Internasional

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Service Quality* dan *Brand Image* Terhadap *Purchase Intention* Konsumen Pizza Hut di Indonesia

Dosen Pembimbing : 1. Ardiansyah, S. Kom., M.M.

2. Rahmi Utami, S.Sos., M.B.A.

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang saya buat benar-benar hasil karya sendiri dan saya bertanggung jawab secara akademis atas apa yang saya tulis.

Pernyataan ini dibuat sebagai salah satu syarat menempuh Ujian Tugas Akhir.

Jakarta, 02 Mei 2026

Mahasiswa Ybs,



Laurensya Charesta Liu

NIM. 221210008

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH



POLITEKNIK TEMPO

Gedung TEMPO Jl. Palmerah Barat No. 8 Jakarta 12210



021-5360409



admin@politekniktempo.ac.id



www.politekniktempo.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Politeknik Tempo, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laurensya Charesta Liu

NIM : 211210008

Prodi / Angkatan : Manajemen Pemasaran Internasional / 2022

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan Politeknik Tempo, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Tugas Akhir

☐ Laporan Penelitian

☐ Lain-lain (.....)

Yang berjudul : **PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP**

***PURCHASE INTENTION* KONSUMEN PIZZA HUT INDONESIA DI**

DKI JAKARTA

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan Politeknik Tempo berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Politeknik Tempo, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 02 Juli 2026

Penulis

Laurensya Charesta Liu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Service Quality* dan *Brand Image* terhadap *Purchase Intention* konsumen Pizza Hut Indonesia di DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling yang melibatkan 385 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 27 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (t-test), koefisien determinasi, dan uji korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Service Quality* dan *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Purchase Intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penguatan citra merek merupakan strategi penting bagi Pizza Hut untuk meningkatkan minat beli konsumen serta mempertahankan daya saing perusahaan di industri restoran cepat saji.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Merek, Minat Beli.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Service Quality and Brand Image on the Purchase Intention of Pizza Hut Indonesia consumers in DKI Jakarta. This research employed a quantitative descriptive method using a purposive sampling technique involving 385 respondents. Data were collected through online questionnaires and analyzed using IBM SPSS Statistics version 27, including validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, partial (t-test), coefficient of determination, and correlation tests. The results indicate that Service Quality and Brand Image have a positive and significant effect on Purchase Intention. These findings suggest that improving Service Quality and strengthening Brand Image are essential strategies for Pizza Hut to increase consumers' Purchase Intention and maintain the company's competitiveness in the fast-food restaurant industry.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Purchase Intention.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh *Service Quality* dan *Brand Image* terhadap *Purchase Intention* Konsumen Pizza Hut Indonesia di DKI Jakarta” dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional di Politeknik Tempo. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan penelitian ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Shalfi Andri, S.P., M.M. selaku Direktur Politeknik Tempo.
2. Bapak Ardiansyah, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan secara sabar selama proses penyusunan tugas akhir ini, sekaligus Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Tempo.
3. Ibu Rahmi Utami, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran, masukan, dan bimbingan yang sangat berarti dalam penyempurnaan penelitian ini.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar di Politeknik Tempo, yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman selama masa perkuliahan.
5. Seluruh civitas academica Politeknik Tempo, yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman selama masa perkuliahan.
6. Orang tua tercinta, Bapak Yanto dan Ibu Melly, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, serta motivasi yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan tugas akhir ini dengan baik.
7. Kakak dan adik tercinta, Tasya dan Michelle, terima kasih atas doa, dukungan, perhatian, serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini.
8. Teman seperjuangan saya, Syifa dan Wigar, dan juga teman-teman MPI serta mahasiswa angkatan 2022 yang telah banyak membantu, membimbing, memberikan semangat, serta menemani penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan lebih baik dan penuh motivasi.

9. Kepada Anastasia dan Jean, atas dukungan, bantuan, kebersamaan, serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan tugas akhir ini.
10. Kepada Rafi Widyadhana Yunan, yang telah menjadi tempat penulis berbagi cerita, keluh kesah, dan berbagai tantangan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
11. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, karena telah mampu bertahan, berjuang, dan terus berusaha menyelesaikan seluruh proses perkuliahan dan penyusunan tugas akhir ini. Terima kasih karena tidak menyerah di tengah berbagai tantangan, tetap berusaha memberikan yang terbaik, serta terus percaya bahwa setiap proses akan membawa hasil yang baik pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, baik secara akademis maupun praktis, khususnya di bidang pemasaran, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 26 Mei 2026



Laurensya Charesta Liu

POLITEKNIK
TEMPO

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR.....	iii
PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Kajian Teori.....	11
1. <i>Purchase Intention</i>	11
2. <i>Service Quality</i>	13
3. <i>Brand Image</i>	16
B. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	18
C. Kerangka Berpikir.....	21
D. Hipotesis.....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN.....	23
A. Desain Penelitian.....	23

B.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	24
1.	Populasi Penelitian	24
2.	Sampel Penelitian	24
D.	Definisi Operasional Variabel.....	26
1.	Definisi Variabel.....	26
2.	Operasional Variabel.....	27
E.	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
1.	Jenis dan Sumber Data.....	30
2.	Jenis Pengumpulan Data	31
F.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen	32
1.	Uji Validitas.....	32
2.	Uji Reliabilitas	32
G.	Teknik Analisis Data.....	33
1.	Uji Asumsi Klasik.....	33
2.	Analisis Regresi Berganda	35
3.	Uji Hipotesis.....	35
4.	Koefisien Determinasi (r^2)	36
5.	Uji Korelasi.....	36
BAB IV.....		38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
A.	Hasil Penelitian.....	38
1.	Deskripsi Profil Responden.....	38
2.	Deskripsi Jawaban Responden	41
3.	Hasil Pengolahan Data	48
B.	Pembahasan.....	57
1.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Purchase Intention</i>	57
2.	Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Purchase Intention</i>	59
C.	Keterbatasan Penelitian.....	60
BAB V.....		62
PENUTUP		62
A.	Kesimpulan.....	62
B.	Implikasi	62

C. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	73



POLITEKNIK TEMPO

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Keluhan Konsumen Pada Google Review di Beberapa Outlet Pizza Hut di DKI Jakarta	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Tabel Definisi Variabel	27
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel.....	28
Tabel 3.3 Tabel Skala Likert.....	31
Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	36
Tabel 4.1 Profil Responden	39
Tabel 4.2 Profil Responden Wilayah Jakarta	40
Tabel 4.3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Service quality.....	41
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Brand image.....	44
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Purchase intention	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian.....	50
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.9 Uji Analisis Regresi Berganda	53
Tabel 4.10 Uji Parsial (Uji T).....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
Tabel 4.12 Hasil Analisis Korelasi Parsial X1 - Y	55
Tabel 4.13 Hasil Analisis Korelasi Parsial X2 - Y	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Korelasi Simultan.....	56

POLITEKNIK
TEMPO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rata-rata Pengeluaran Bulanan Per Kapita untuk Makanan di Indonesia	1
Gambar 1.2 Restoran Dengan Penjualan Tertinggi di Indonesia Tahun 2022 – 2024	2
Gambar 1.3 Jumlah Gerai dan Karyawan Pizza Hut Tahun 2022-2024	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 Grafik P – Plot	51
Gambar 4.2 Scatterplot pada Uji Heteroskedastisitas.....	52



POLITEKNIK TEMPO

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Turnitin	73
Lampiran 2 Biodata Penulis.....	74
Lampiran 3 Butir Pernyataan Kuisisioner	75
Lampiran 4 Tanggapan Responden Pada Kuisisioner Online	76
Lampiran 5 Tabulasi Data Variabel <i>Service Quality</i> (X1)	83
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel <i>Brand Image</i> (X2)	92
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel <i>Purchase Intention</i> (Y)	101
Lampiran 8 Uji Validitas SPSS Variabel <i>Service Quality</i> (X1)	110
Lampiran 9 Uji Validitas SPSS Variabel <i>Brand Image</i> (X2)	111
Lampiran 10 Uji Validitas SPSS Variabel <i>Purchase Intention</i> (Y)	112
Lampiran 11 Uji Reliabilitas SPSS.....	112
Lampiran 12 Uji Normalitas SPSS	113
Lampiran 13 Uji Multikolinearitas SPSS	113
Lampiran 14 Uji Heteroskedastisitas SPSS	113
Lampiran 15 Uji Analisis Regresi Berganda SPSS.....	114
Lampiran 16 Uji Hipotesis (Uji T) SPSS	114
Lampiran 17 Uji Koefisien Determinasi.....	114
Lampiran 18 Uji Korelasi Parsial SPSS	115
Lampiran 19 Uji Korelasi Simultan SPSS.....	115

POLITEKNIK
TEMPO