

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU
PADA TOKO VENTELA BANJAR
DI KOTA BANJARBARU**

SKRIPSI

OLEH

KASFUL ANWAR



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2025 M/1447 H

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU
PADA TOKO VENTELA BANJAR
DI KOTA BANJARBARU**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :

KASFUL ANWAR

180105010325

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN**

2025 M/1447 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KASFUL ANWAR

NIM : 180105010325

Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 16 April 1999

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 17 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



KASFUL ANWAR

PENETAPAN BEBAS PLAGIASI

Nomor : B - 12/Un. 14/III.5/ES.S1/PP.00.9/7/2025

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi skripsi atas nama Saudara (i):

Nama : KASFUL ANWAR
NIM : 180105010325
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Pada Toko Ventela Banjar di Kota Banjarbaru

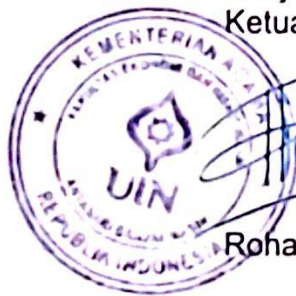
Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan:

BEBAS PLAGIASI
Dengan Persentase Indikasi Plagiat: 25

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 17 Juli 2025

Ketua Jurusan



Rohana Faridah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu pada Toko Ventela Banjar di Kota Banjarbaru

Ditulis oleh : KASFUL ANWAR

N I M : 180105010325

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2024/2025

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 16 April 1999

Alamat : Jl. Rawasari 27 No.16 RT.005 RW.059

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 15 Juli 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Pembimbing




Rohan Faridah, S.E., M.M
NIP 197804272009011010


M. Yulian Ma'mun, L.c., M.M
NIP 198707242022031001

PENGESAHAN

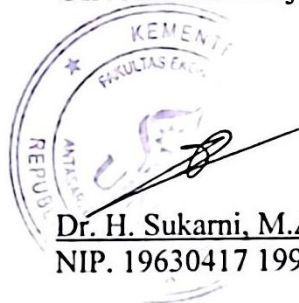
Skripsi yang berjudul **“PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU PADA TOKO VENTELA BANJAR DI KOTA BANJARBARU”**, ditulis oleh Kasful Anwar, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 25 Juli 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat: **A (3,75)**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag
NIP. 19630417 199102 1 001

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Prof. Dr. H. Faturrahman Azhari, M.H.I. (Ketua)	1. 
2. Difi Dahliana, S.E.I., M.E.I. (Anggota)	2. 
3. M. Yulian Ma'mun, Lc, M.M (Anggota)	3. 
4. Annisa Mahfuzah, M.H. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Kasful Anwar. 2025. *Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu pada Toko Ventela Banjar di Kota Banjarbaru*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) M. Yulian Ma'mun, L.c., M.M

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Keputusan Pembelian.

Penelitian ini bermula dari semakin eksisnya produk-produk buatan lokal di kalangan masyarakat Indonesia dan salah satu produk lokal yang banyak dipakai adalah sepatu. Banyaknya toko yang menjual sepatu buatan lokal menyebabkan persaingan dalam bisnis ini semakin ketat di mana setiap toko harus berinovasi dan memperhatikan banyak faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli diantaranya Promosi, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek. Salah satu toko yang menjual sepatu buatan lokal adalah Ventela Banjar. Adapun tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari Promosi, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Sepatu pada Toko Ventela Banjar.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian *field research* atau disebut dengan penelitian lapangan untuk memperoleh data dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa variabel Promosi, kualitas pelayanan dan citra merek berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian sepatu pada toko Ventela Banjar dikarenakan nilai $f\text{-hitung}$ 45,229 > $t\text{-tabel}$ 2,70 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sedangkan, secara parsial variabel promosi terbukti memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian dikarenakan nilai $t\text{-hitung}$ 11,765 > $t\text{-tabel}$ 1,985 dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ dan variabel kualitas pelayanan secara parsial juga terbukti berpengaruh dengan keputusan pembelian dikarenakan nilai $t\text{-hitung}$ sebesar 8,201 > $t\text{-tabel}$ 1,985 dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$ sedangkan untuk variabel citra merek secara parsial terbukti tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian sepatu pada toko Ventela Banjar dikarenakan nilai $t\text{-hitung}$ 0,408 < $t\text{-tabel}$ 1,985 dengan nilai signifikansi $0,684 > 0,05$.

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirat: 5)

**“SEBAIK-BAIKNYA TUGAS ADALAH YANG SELESAI DAN SEBAIK-
BAIKNYA SELESAI ADALAH DI WAKTU YANG TEPAT.”**

- Kasful Anwar

PERSEMBAHAN

Segala puji dan rasa syukur kepada Allah SWT atas limpahan karunia, cinta dan kasih sayang, sehingga diberi kekuatan dan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw.

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa karya yang sederhana ini untuk:

Ayah dan Ibu saya tercinta yang selalu memberikan dukungan, semangat dan kasih sayang yang tulus dan tiada ternilai besarnya

Kepada diri saya sendiri, karena telah bertahan selama menjalani proses dalam penyelesaian skripsi ini.

Kepada Dosen Pembimbing saya, Ibu Annisa Sayyid, S.HI., M.SI dan Bapak M. Yulian Ma'mun, L.c., M.M yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada saya sejak dari awal hingga tuntasnya penyusunan skripsi ini, serta dengan penuh kesabaran meluangkan waktu untuk mendampingi penulis selama seluruh proses berlangsung.

Seluruh pihak yang turut berkontribusi pada penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan seluruhnya.

Terima kasih.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta'	T	te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	‘el
م	mim	m	‘em
ن	nun	n	‘en
و	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُّوس	ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَة	ditulis	<i>maktabah</i>

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

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

اَ	Fathah	ditulis	a
إِ	Kasrah	ditulis	i
أُ	Dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	<i>syakara</i>
قرأ	Kasrah	ditulis	<i>quri’a</i>
ينطق	dammah	ditulis	<i>yanṭiqu</i>

V. Vokal panjang

1	fathah + alif	ditulis	<i>ā</i>
	كاملة	ditulis	<i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati	ditulis	<i>ā</i>
	صلى	ditulis	<i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati	ditulis	<i>ā</i>
	شديد	ditulis	<i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati	ditulis	<i>ū</i>
	صدر	ditulis	<i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	ditulis	ai
	رويد	ditulis	<i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	ditulis	au
	وفرعون ذي الأوتاد	ditulis	<i>wa fir'auna zi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>aṣ-ṣubhu</i>
الساھرة	ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>iza asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR



Segala puji hanya bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya yang senantiasa menyertai, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh umat beliau hingga akhir zaman. Meskipun karya ini masih memiliki kekurangan, penulis tetap bersyukur karena dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu pada Toko Ventela Banjar di Kota Banjarbaru”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pencapaian ini tentu tidak akan terwujud tanpa dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pemikiran. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

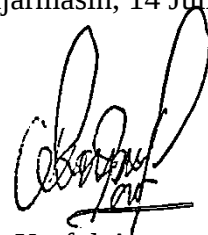
1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin, sekaligus yang telah memberikan beasiswa kepada penulis selama 4 semester.
2. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Rohana Faridah, S.E., M.M. dan Bapak Muhammad Qamaruddin, M.E. selaku Ketua dan Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Ibu Annisa Sayyid, S.HI., M.SI dan Bapak M. Yulian Ma'mun, L.c., M.M sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang sangat berkontribusi dalam proses penulisan ini. Mereka telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis sejak awal hingga tuntasnya penyusunan skripsi, serta dengan penuh kesabaran meluangkan waktu untuk mendampingi penulis

selama seluruh proses berlangsung.

5. Bapak serta Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin atas ilmu, bimbingan, serta doa.
6. Bapak serta Ibu Tenaga Kependidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
7. Pemilik Toko Ventela Banjar serta seluruh karyawan Ventela Banjar yang telah memberikan izin serta kemudahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian di tempat tersebut.

Semoga Allah SWT membalas segala bentuk bantuan dan kontribusi dari semua pihak dengan kebaikan yang berlipat ganda. Penulis juga memohon ampunan dan keridaan-Nya agar karya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak orang serta turut memperkaya khasanah ilmu di bidang ekonomi dan bisnis islam.

Banjarmasin, 14 Juli 2025



Kasful Anwar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Signifikasi Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Kerangka Pemikiran.....	15
H. Hipotesis Penelitian.....	16
I. Sistematika Penelitian	17
BAB II KEPUTUSAN PEMBELIAN, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK.....	20
A. Keputusan Pembelian.....	20
1. Pengertian Keputusan Pembelian	20

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	21
3. Tahapan Pengambilan Keputusan Pembelian.....	24
4. Indikator Keputusan Pembelian.....	26
5. Pandangan Islam Tentang Keputusan Pembelian.....	27
B. Promosi.....	30
1. Pengertian Promosi.....	30
2. Bentuk-Bentuk Promosi	31
3. Tujuan Promosi.....	33
4. Indikator Promosi	35
5. Pandangan Islam Tentang Promosi	37
C. Kualitas Pelayanan	39
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	39
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	40
3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	42
4. Pandangan Islam Tentang Kualitas Pelayanan.....	43
D. Citra Merek	45
1. Pengertian Citra Merek.....	45
2. Faktor-Faktor yang Membentuk Citra Merek	47
3. Indikator Citra Merek	48
4. Manfaat Citra Merek	50
5. Pandangan Islam Tentang Citra Merek	52
BAB III METODE PENELITIAN	55
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	55
B. Lokasi Penelitian	55
C. Subjek dan Objek Penelitian	56
D. Populasi dan Sampel	56
E. Data dan Sumber Data.....	58
F. Teknik Pengambilan Data	59
G. Teknik Pengolah Data	59
H. Skala Pengukur Variabel	61
I. Instrumen Penelitian.....	62
J. Uji Instrumen Penelitian.....	63
1. Uji Validitas.....	64
2. Uji Reliabilitas.....	64
3. Uji Asumsi Klasik	66
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	68
5. Uji Hipotesis	69
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	72
A. Penyajian Data.....	72

B. Analisis Data	104
BAB V PENUTUP	113
A. Kesimpulan.....	113
B. Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Toko Ventela Banjar.....	6
Tabel 1.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	14
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	62
Tabel 4.1 Klarifikasi Jenis Kelamin Responden	76
Tabel 4.2 Klarifikasi Usia Responden	77
Tabel 4.3 Klarifikasi Pekerjaan Responden	78
Tabel 4.4 Klarifikasi Sepatu yang dibeli Responden	79
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Promosi	81
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	83
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Citra Merek	85
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	86
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas	89
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov Smirnov</i>)	92
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	93
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	94
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	96
Tabel 4.15 Hasil Uji t Variabel Promosi.....	99
Tabel 4.16 Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan	100
Tabel 4.17 Hasil Uji t Variabel Citra Merek	101
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan).....	102
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 2.1 Tahapan Pengambilan Keputusan Pembelian	26
Gambar 4.1 Sepatu Ventela Public	80
Gambar 4.2 Event Giveaway Toko Ventela Banjar.....	82
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas (Histogram)	90
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas (Grafik)	91