

**PENGARUH *BRANDING*, IKLAN, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
KONSUMEN PADA *LUSH HEAVEN*
SPA AND JAPANESE KOTA
TANJUNGPINANG**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana**



**NADIA PUTRI
NIM.2204020111**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

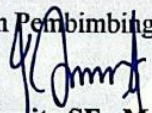
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nadia Putri
NIM : 2204020111
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh *Branding*, Iklan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Konsumen Pada *Lush Heaven Spa And Japanese* Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

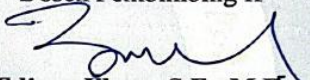
Dosen Pembimbing I



Hi. Iranita SE., M.Si

NIPPPK. 197008272021212003

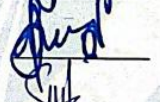
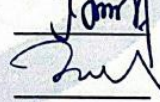
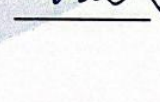
Dosen Pembimbing II



Edinur Ilham, S.E., M.E.

NIP. 199103072022031006

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Abdul Jalal, SE., M.Si</u> NIP. 198508222019031012	Ketua Penguji		20/7/26
<u>Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A</u> NIP. 199412232022032011	Penguji I		29/7/26
<u>Siti Arita Novia, M.Si</u> NIP. 199611162024062003	Penguji II		23/7/26
<u>Iranita SE., M.Si</u> NIPPPK. 197008272021212003	Penguji III		21/7/2026
<u>Edinur Ilham, S.E., M.E.</u> NIP. 199103072022031006	Penguji IV		26/7/2026

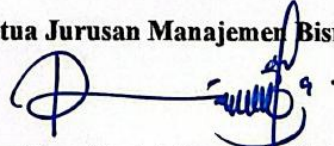
Tanggal Lulus: 09 Juli 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Maritim


Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

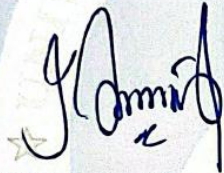
Nama : Nadia Putri
NIM : 2204020111
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh *Branding*, Iklan, Dan Promosi Terhadap
Keputusan Penggunaan Jasa Konsumen Pada *Lush Heaven
Spa And Japanese* Kota Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 10 Juni 2026

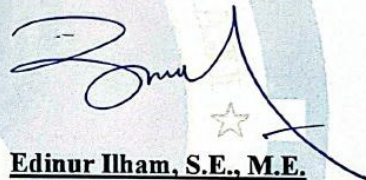
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita, M.Si
NPPPK. 197008272021212003

Dosen pembimbing II



Edinur Ilham, S.E., M.E.
NIP. 199103072022031006

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Putri

Nim : 2204020111

Jurusan : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim

Judul Skripsi : Pengaruh *Branding*, Iklan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Konsumen Pada *Lush Heaven Spa And Japanese* Kota Tanjungpinang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 10 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Nadia Putri

NIM. 2204020111

MOTTO

”Ilmu tidak akan diperoleh kecuali dengan enam perkara: kecerdasan, semangat, kesungguhan, bekal, bimbingan guru, dan waktu yang panjang.”

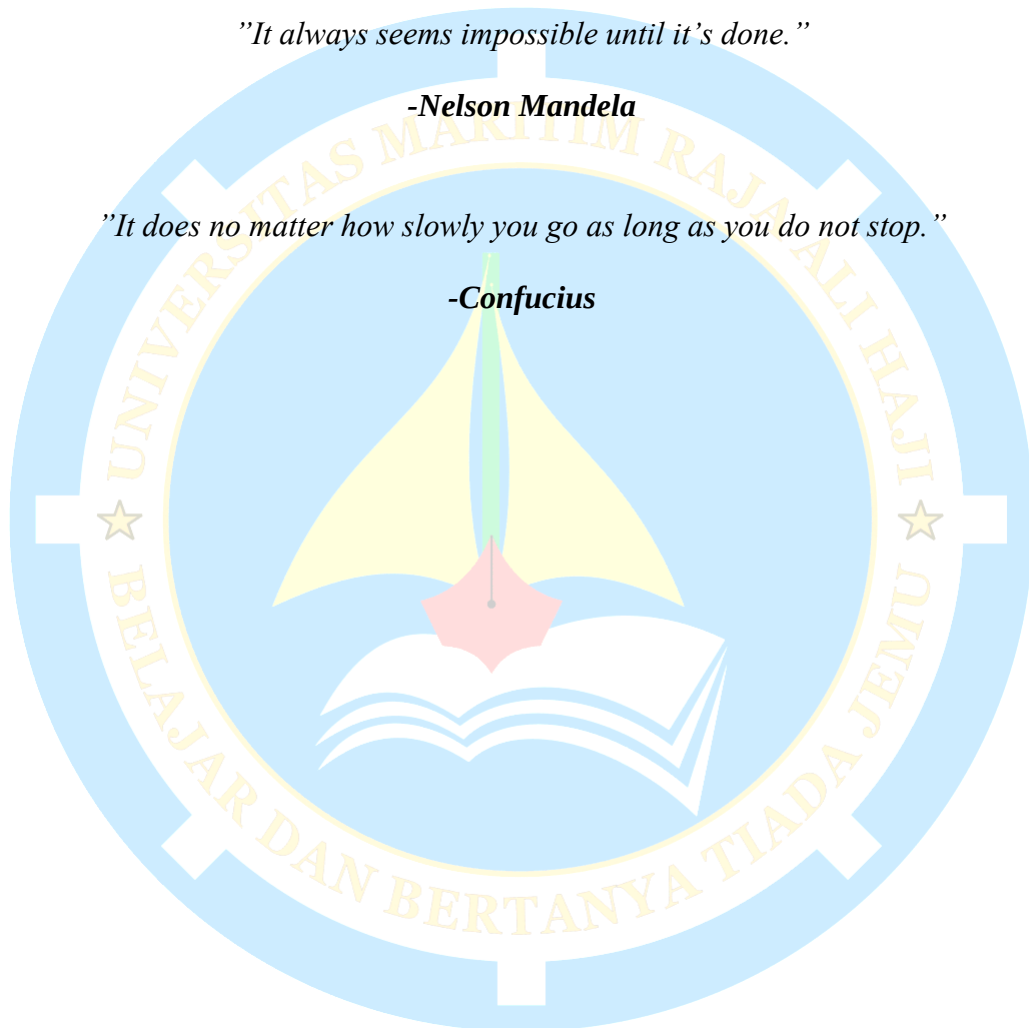
-Imam Asy-Syafi'i, Diwan Al-Imam Asy-Syafi'i

”It always seems impossible until it's done.”

-Nelson Mandela

”It does no matter how slowly you go as long as you do not stop.”

-Confucius



KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **"Pengaruh *Branding*, Iklan, dan Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Konsumen Pada *Lush Heaven Spa and Japanese* Kota Tanjungpinang"**

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Sehubungan dengan selesainya skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti., S.Pi., DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji, atas kesempatan dan dukungan institusional yang memungkinkan penulis menyelesaikan pendidikan di Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Myrna Sofia, SE., M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

5. Ibu Iranita, S.E., M.Si sebagai dosen pembimbing I yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini atas bimbingan, arahan, dan masukannya.
6. Bapak Edinur Ilham, S.E., M.E sebagai dosen pembimbing II yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini atas masukannya
7. Semua dosen FEBM terkhususnya Prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan saya.
8. Untuk Kedua Orang tuaku, Bapak Zulkarnain dan Ibu Suryati terimakasih atas doa, semangat, dan segala pengorbanannya selama ini hingga semua dapat diselesaikan dengan baik
9. ★ Teruntuk Kakakku Dinda Shilvia dan Adikku Irpan terimakasih atas segala doa dan semangatnya selama ini hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan
10. *Independent* Mamen yang menjadi *support* dalam kuliah dari awal semester hingga sampai akhir ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 29 Juli 2026
Penulis



Nadia Putri
NIM.2204020111

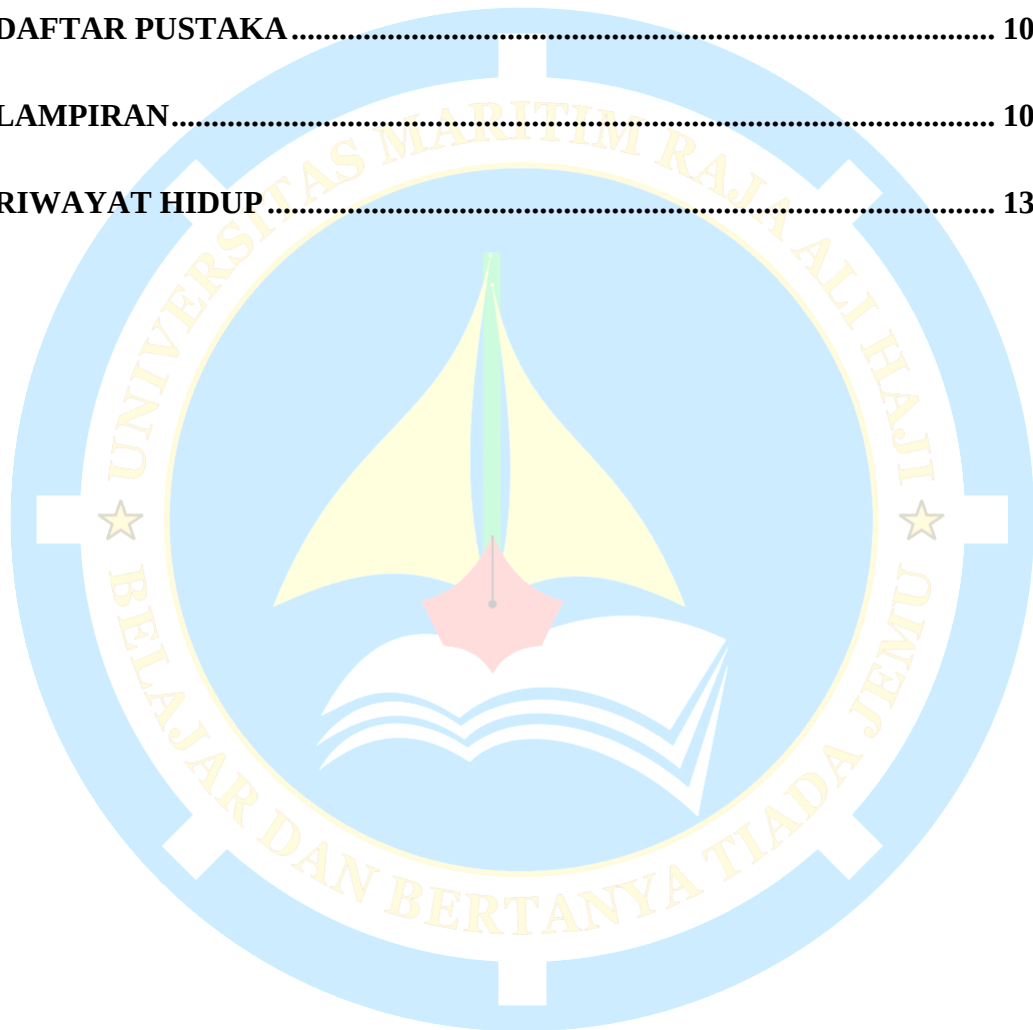
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Perumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13

1.7 Sistematika Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Tinjauan Pustaka	18
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	18
2.1.2 Keputusan penggunaan jasa	22
2.1.3 <i>Branding</i>	26
2.1.4 Iklan.....	29
2.1.5 Promosi.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu	39
2.3 Kerangka Pemikiran.....	45
★ 2.4 Pengembangan Hipotesis	46
2.4.1 Pengaruh <i>Branding</i> Terhadap Keputusan penggunaan jasa	46
2.4.2 Pengaruh Iklan Terhadap Keputusan penggunaan jasa.....	46
2.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan penggunaan jasa.....	47
2.5 Hipotesis.....	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
3.1 Desain Penelitian.....	50
3.2 Operasional Variabel Penelitian.....	51
3.3 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	52
3.3.1 Populasi	52

3.3.2	Sampel	53
3.4	Metode Pengumpulan Data	54
3.5	Teknik Analisis Data	54
3.5.1	Analisis Deskriptif	54
3.5.2	Uji Kualitas Data	55
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	56
3.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda	58
3.5.5	Uji Hipotesis	59
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
4.1.	Deskripsi Unit Analisis	60
4.1.1.	Gambaran Umum Lush Heaven Spa and Japanese	60
4.1.2	Gambaran Umum Responden	62
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	63
4.2.1	Uji Kualitas Data	63
4.2.2	Deskripsi Tanggapan Responden	66
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	85
4.2.4	Analisis Regresi Linier Berganda	90
4.2.5	Hasil Uji t-test	91
4.2.6	Hasil Uji F-Test (Anova ^b)	94
4.2.7	Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	95

4.2.8 Pembahasan.....	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	108
RIWAYAT HIDUP	131



DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Review Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	51
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	61
Tabel 4.3	Pengujian Validitas Variabel Penelitian.....	63
Tabel 4.4	Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian.....	65
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Variabel <i>Branding</i>	66
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Variabel Iklan	69
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Variabel Promosi	72
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Variabel Keputusan penggunaan jasa.....	79
Tabel 4.9	Analisa Perhitungan Regresi	88
Tabel 4.10	Uji t	90
Tabel 4.11	Hasil Uji Simultan Dengan F- Test.....	92
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Untuk Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	93

DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Jumlah Kunjungan <i>Lush Heaven Spa and Japanese</i> 2023-2025	2
Gambar 1.2	<i>Pra survey</i> Keputusan penggunaan jasa di <i>Lush Heaven Spa and Japanese</i>	3
Gambar 1.3	<i>Pra survey Branding</i> di <i>Lush Heaven Spa and Japanese</i>	5
Gambar 1.4	Promo <i>Lush Heaven Spa and Japanese</i>	8
Gambar 1.5	<i>Pra survey</i> Promo di <i>Lush Heaven Spa and Japanese</i>	9
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas dengan Histogram	84
Gambar 4.2	Uji Normalitas dengan Grafik P-P Plot.....	85
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jawaban Pra-survey	108
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 3. Tabel Rekapitulasi Tanggapan Responden.....	115
Lampiran 4. Hasil Pengujian Olah Data	123
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian.....	126

