

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JAPANESE
SOUFFLE PANCAKE DI KOTA BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**PRINCESS GUSTI PANGERAN PUTRI PKDH
NIM : 2411807194**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
BOGOR
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JAPANESE
SOUFFLE PANCAKE DI KOTA BOGOR**

Oleh:

Nama : PRINCESS GUSTI PANGERAN PUTRI PKDH
NIM : 2411807194
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 12 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH.



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JAPANESE
SOUFFLE PANCAKE DI KOTA BOGOR**

Oleh:

Nama : PRINCESS GUSTI PANGERAN PUTRI PKDH
NIM : 2411807194
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 12 Agustus 2022
Waktu : 13.00 – 14.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Altatit Dianawati, S.Si., MM (.....)
Penguji II : Nuryani Susana, S.Pd., SH., MH (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Princess Gusti Pangeran Putri PKDH
NIM : 2411807194
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3271025906950007
Alamat : Bantar Kemang, RT: 004 RW: 007, Baranangsiang, Bogor Timur,
Kota Bogor, Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Japanese Souffle Pancake di Kota Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 12 Agustus 2022



PRINCESS GUSTI PANGERAN PUTRI PKDH

ABSTRAK

PRINCESS GUSTI PANGERAN PUTRI PKDH. NIM 2411807194. Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Japanese Souffle Pancake di Kota Bogor.

Bisnis kuliner adalah salah satu bisnis yang memiliki peluang besar dan hasil yang menjanjikan bagi pelaku usahanya. Perubahan lingkungan perusahaan terutama perubahan gaya konsumsi masyarakat dan faktor pesaingan yang mampu menghasilkan produk yang sejenis, menyebabkan banyak perusahaan berorientasi pada konsumen. Perusahaan dituntut untuk memahami perilaku konsumen pada pasar sasaran dengan menawarkan atau menjual produk yang berkualitas serta pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Kondisi ini juga menjadi tantangan yang dihadapi oleh salah satu usaha bisnis kuliner yakni *Japanese Souffle Pancake*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis harga, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di *Japanese souffle pancake* Bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Proportionate Stratified Random Sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel promosi, harga, dan kualitas pelayanan menjelaskan variabel keputusan pembelian adalah sebesar 43,9 persen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain. Hasil uji F menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel promosi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara simultan dengan hasil analisis $F_{hitung} = (25,014) > F_{tabel} = (2,699)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel promosi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara parsial dengan hasil analisis t_{hitung} variabel promosi (4,643), harga (3,822), dan kualitas pelayanan (3,202) lebih besar dibanding t_{tabel} (1,985). Lebih lanjut hasil analisis menunjukkan bahwa variabel promosi merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di *Japanese Souffle Pancake*.

Kata kunci: promosi, harga, kualitas pelayanan, keputusan pembelian.

ABSTRACT

PRINCESS GUSTI PANGERAN PUTRI PKDH. NIM 2411807194. Effect of Promotion, Price and Service Quality on Japanese Souffle Pancake Purchase Decisions in Bogor City.

The culinary business is one of the businesses that has great opportunities and promising prospects for entrepreneurs. Changes in the company's environment, especially changes in people's consumption styles and competitive factors that are able to produce similar products, have caused many companies to be consumer-oriented. Companies are required to understand consumer behavior in their target market by bidding or selling quality products and good service to their customers. This condition is also a challenge faced by one of the culinary business ventures, namely Japanese Souffle Pancake.

The purpose of this study was to determine and analyze the price, promotion, and service quality that influence purchasing decisions at Japanese souffle pancakes Bogor. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was done by means of proportional stratified random sampling. The sample amounted to 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that the variables of promotion, price, and service quality explained the purchasing decision variables were 43.9 percent, while the rest were explained by other factors. The results of the F test show that there is a significant influence between the variables of promotion, price, and service quality on purchasing decisions simultaneously with the results of the analysis $F_{count} = (25,014) > F_{table} = (2,699)$. The results of the t-test indicate that there is a significant effect between the promotion, price, and service quality variables on purchasing decisions partially with the results of the t_{count} analysis of the promotion variable (4.643), price (3.822), and service quality (3.202) which is greater than t_{table} (1.985). Furthermore, the results of the analysis show that the promotion variable is the dominant variable influencing purchasing decisions in Japanese Souffle Pancakes.

Keywords: promotion, price, service quality, purchasing decision.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT penulis panjatkan karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian *Japanese Souffle Pancake* di Kota Bogor”** ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus-tulusnya terutama kepada berbagai pihak berikut ini:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Bapak Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM sebagai pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingannya, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Ibunda tercinta, yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

8. Rekan-rekan mahasiswa kelas PKKS khususnya angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
9. Bapak Dede selaku Pemilik Japanese Souffle Pancake yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 12 Agustus 2022

Penulis,



PRINCESS GUSTI PANGERAN PUTRI PKDH
NIM: 2411807194

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Pembatasan Masalah	6
1.4. Perumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Promosi	10
2.1.2. Harga	15
2.1.3. Kualitas Pelayanan	16
2.1.4. Keputusan Pembelian	21
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Berpikir	27
2.4. Hipotesis Penelitian	30
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	31
3.3. Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1. Populasi	32
3.3.2. Sampel.....	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data	34
3.5. Definisi Operasional Variabel	34
3.5.1. Variabel Bebas	34
3.5.2. Variabel Terikat.....	36
3.6. Teknik Analisis Data	39
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	39

3.6.2. Persamaan Regresi	41
3.6.3. Uji Kualitas Data	42
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	44
3.6.5. Uji Hipotesis	47
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil penelitian	50
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	50
4.1.2. Karakteristik Responden	51
4.1.3. Tanggapan Responden	53
1. Promosi (X_1)	54
2. Harga (X_2)	56
3. Kualitas Pelayanan (X_3)	59
4. Keputusan Pembelian (Y)	62
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	64
1. Uji Validitas	64
2. Uji Reliabilitas	67
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	67
1. Uji Normalitas	67
2. Uji Multikolinieritas	69
3. Uji Heteroskedastisitas	69
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	70
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	71
2. Hasil Uji F (Simultan)	72
3. Koefisien Determinasi	72
4. Hasil Uji t (Parsial)	73
5. Pengaruh Dominan	74
4.2. Pembahasan	74
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	80
5.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan Japanese Souffle Pancake Satu Tahun Terakhir.....	4
Tabel 2.1. Deskripsi dan Contoh Alat Bauran Komunikasi Pemasaran	12
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	31
Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian	38
Tabel 3.3. Ketentuan Pengukuran Instrumen Penelitian Skala Likert	40
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	51
Tabel 4.2. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi (X1)	54
Tabel 4.3. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (X2).....	57
Tabel 4.4. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.5. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	62
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	64
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	65
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	66
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.11. Tabel Analisis <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	68
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	69
Tabel 4.13. Hasil Regresi Linier Berganda	71
Tabel 4.14. Hasil Uji F	72
Tabel 4.15. Hasil Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.16. Hasil Uji T.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Keputusan Konsumen	22
Gambar 2.2.	Model Proses Pengambilan Keputusan	22
Gambar 2.3.	Kerangka Berpikir Penelitian	29
Gambar 4.1.	Hasil Uji Normalitas	68
Gambar 4.2.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	85
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	89
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian.....	90
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas)	91
Lampiran 5. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	95
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	98
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	99
Lampiran 8. Tabel F	100
Lampiran 9. Tabel t	101