

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
WARUNG MAT SADAM DI KOTA GRESIK**



Oleh: AGNESIA YUNI ROSIDA
2018020015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2022**

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
WARUNG MAT SADAM DI KOTA GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik



Diajukan Oleh:

Oleh: AGNESIA YUNI ROSIDA

2018020015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA WARUNG MAT SADAM
DI KOTA GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

AGNESIA YUNI ROSIDA

NIM: 2018020015

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal : 20 Juni 2022

Oleh:

Pembimbing I



(Dini Kusumaningrum, S.Si., M.M)
NIDN 0727078806

Pembimbing II



(Susan Novitasari Khadijah, S.E., M.M)
NIDN 0714118803

Ketua Program Studi Manajemen

(Umar Burhan, S.E., M.M)
NIDN 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA WARUNG MAT SADAM
DI KOTA GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

AGNESIA YUNI ROSIDA

NIM: 2018020015

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana
disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal : 22 Juli 2022

Pembimbing I



(Dini Kusumaningrum, S.Si., M.M)
NIDN. 0727078806

Ketua Penguji



(Susan Novitasari Khadijah, S.E., M.M)
NIDN. 0718058006

Anggota Penguji



(Denny Astanto, S.E., M.M)
NIDN 0720107402

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si.)
NIDN. 0023057801

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agnesia Yuni Rosida
NIM : 2018020015
Fakultas : Ekonomi
Program : S-1
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul **“Pengaruh Promosi Penjualan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Warung Mat Sadam Di Kota Gresik”** adalah hasil karya sendiri bukan **“Duplikasi”** dari karya orang lain. sepengetahuan saya di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar bacaan.

Apabila ternyata di dalam Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur Plagiasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 12 Juni 2022

Yang menyatakan

A 10,000 Indonesian Rupiah stamp is shown with a signature written over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAI TEMPEL'. The serial number '9A7AIX95703814' is visible at the bottom of the stamp.

(Agnesia Yuni Rosida)

PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA WARUNG MAT SADAM DI KOTA GRESIK

Agnesia Yuni Rosida
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Keputusan pembelian menjadi suatu hal yang penting untuk diperhatikan karena hal ini akan menjadi sebuah pertimbangan bagaimana suatu strategi pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan kedepannya. Keberhasilan perusahaan dalam mempengaruhi konsumen dalam keputusan pembelian sangat didukung melalui upaya membangun komunikasi kepada konsumen dengan strategi pemasaran, dan melakukan inovasi baru varian pada suatu produk. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui promosi penjualan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Warung Mat Sadam di kota Gresik, 2) untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Warung Mat Sadam di kota Gresik, dan 3) untuk mengetahui promosi penjualan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Warung Mat Sadam di kota Gresik. Sampel dari penelitian ini berjumlah 100 responden, pengambilan sampel menggunakan teknik non probability dengan teknik sampling incidental, sedangkan metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dokumentasi dan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif statistik dan regresi liner berganda. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Promosi Penjualan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Warung Mat Sadam Di Kota Gresik, 2) Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Warung Mat Sadam Di Kota Gresik, dan 3) Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Warung Mat Sadam Di Kota Gresik.

Kata Kunci: Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian.

***THE INFLUENCE OF SALES PROMOTION AND QUALITY OF SERVICE
ON PURCHASE DECISIONS AT MAT SADAM IN THE GRESIK CITY***

Agnesia Yuni Rosida

Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik

ABSTRACT

The purchase decision is an important thing to consider because this will be a consideration of how a marketing strategy will be carried out by the company in the future. The company's success in influencing consumers in purchasing decisions is strongly supported through efforts to build communication to consumers with marketing strategies, and innovate new variants on a product. The objectives of this research are: 1) to find out the partial effect of sales promotion on purchasing decisions at Warung Mat Sadam in Gresik, 2) to find out service quality partially influence purchasing decisions at Warung Mat Sadam in Gresik, and 3) to find out sales promotion and service quality have a simultaneous effect on purchasing decisions at Warung Mat Sadam in the city of Gresik. The sample of this study amounted to 100 respondents, sampling used non-probability techniques with accidental sampling techniques, while the data collection methods in this study used documentation and questionnaires. The data analysis method used in this research is statistical descriptive and multiple linear regression. The results of the study indicate that 1) Sales Promotion Has a Positive and Significant Effect on Purchase Decisions at Warung Mat Sadam in Gresik City, 2) Service Quality Has a Positive and Significant Effect on Purchase Decisions at Warung Mat Sadam in Gresik City, and 3) Sales Promotion and Quality Simultaneous Service Has a Significant Influence on Purchase Decisions at Warung Mat Sadam in Gresik City.

Keywords: Sales Promotion, Service Quality and Purchase Decision.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami persembahkan kehadiran Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Warung Mat Sadam Di Kota Gresik “.

Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Gresik Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen. Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. selaku Rektor Universitas Gresik.
2. Bapak Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Denny Astanto, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Ibu Dini Kusumaningrum, S.Si., M.M dan Ibu Susan Novitasari Khodijah, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan saran, bimbingan, serta pengarahan yang bermanfaat sehingga penulisan proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Susan Novitasari Khodijah, S.E., M.M dan Bapak Denny Astanto, S.E., M.M yang telah menjadi Dosen Penguji dalam seminar proposal dan sidang skripsi penulis
6. Bapak Ibu Dosen serta seluruh staf pengajar yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini dengan baik.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dan memberikan informasi dalam penyelesaian penulisan proposal skripsi ini

Akhir kata penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, penulis masih melakukan kesalahan dalam penyusunan skripsi ini oleh karena itu penulis meminta maaf, yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan penulis.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Kebenaran datangnya dari Allah SWT dan kesalahan datangnya dari diri sendiri. Semoga Allah senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua.

Gresik, 20 Juni 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORSINILITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.2 Pengertian Pemasaran.....	8
2.2 Promosi Penjualan	9
2.2.1 Pengertian Promosi Penjualan	9
2.2.2 Tujuan Promosi Penjualan.....	9
2.2.3 Sifat Promosi Penjualan.....	10
2.2.4 Alat Promosi Penjualan	11
2.2.5 Indikator Promosi Penjualan.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan.....	13

2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.4 Keputusan Pembelian	14
2.4.1 Pengertian Keputusan pembelian	14
2.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Perilaku Pembelian	15
2.4.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	16
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu	17
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.6.1 Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian	19
2.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	20
2.7 Kerangka Konseptual.....	22
2.8 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	24
3.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.2.1 Variabel Independen.....	24
3.2.2 Variabel Dependen	25
3.3 Indikator Penelitian.....	25
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel Penelitian	27
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5.1 Data Primer	28
3.5.2 Data Sekunder.....	30
3.6 Uji Kualitas Data	30
3.6.1 Metode Analisis Deskriptif.....	30
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	31
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.6.4 Uji Hipotesis	35
3.6.5 Koefisien Determinasi	38
BAB VI PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	40

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	39
4.2	Waktu Penelitian	43
4.3	Karakteristik Responden	43
4.4	Hasil Penelitian	46
4.4.1	Statistik Deskriptif.....	46
4.4.2	Interval	48
4.4.3	Uji Intrumen Penelitian	61
4.4.4	Uji Asumsi Klasik	65
4.4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.4.6	Uji Hipotesis.....	72
4.4.7	Uji Koefisien Determinasi.....	77
4.4.8	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	77
BAB V PENUTUP.....		82
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Keterbatasan	82
5.3	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA.....		85
LAMPIRAN.....		88

DAFTAR TABEL

1.2	Data Pengunjung Dan Penjualan Warung Mat Sadam Gresik Tahun 2017-2020	5
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
3.1	Indikator Variabel	26
3.2	Pengukuran Skala <i>Likert</i>	29
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.4	Statistik Deskriptif	46
4.5	Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata.....	49
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Potongan Harga.	49
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kupon Belanja...	50
4.8	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Penjualan Langsung	51
4.9	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Program Pelanggan Setia.....	52
4.10	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keandalan.....	54
4.11	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya Tanggap ...	55
4.12	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Jaminan	56
4.13	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Empati	57
4.14	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Cepat Dalam Memutuskan	58
4.15	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pembelian Sendiri.....	59
4.16	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Bertindak Karena Keunggulan Produk.....	60
4.17	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keyakinan Atas Pembelian	61
4.18	Hasil Uji Validitas Promosi Penjualan.....	63
4.19	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	64

4.20 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	64
4.21 Hasil Uji Reliabilitas	65
4.22 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
4.23 Rekapitulasi Hasil Uji <i>Multikolinieritas</i>	67
4.24 Uji Autokorelasi	68
4.25 Pengambilan keputusan.....	69
4.26 Uji <i>Linieritas</i> Promosi Penjualan terhadap Keputusan Pembelian.....	69
4.27 Uji <i>Linieritas</i> Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	70
4.28 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	71
4.29 Hasil Uji t.....	72
4.30 Hasil Uji F	75
4.31 Hasil Uji Korelasi.....	76
4.32 Hasil Uji Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Konseptual Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Warung Mat Sadam.....	22
3.1	Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi (<i>Durbin Watson Test</i>).....	34
3.2	Uji Hipotesis Parsial	37
3.2	Uji Hipotesis Simultan.....	38
4.1	Struktur Organisasi	41
4.2	Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.3	Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.5	Uji Normalitas	66
4.6	Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi (<i>Durbin Watson Test</i>)	68
4.7	Pengambilan Keputusan Uji Parsial.....	73
4.8	Pengambilan Keputusan Uji Simultan	75

DAFTAR LAMPIRAN

1	Surat Ijin Penelitian.....	88
2	Balasan Surat Penelitian.....	89
3	Jadwal Kegiatan	90
4	Kuesioner Penelitian	91
5	Data Karakteristik Responden	95
6	Tabulasi Data	98
7	Analisis Deskriptif	107
8	Uji Validitas	113
9	Uji Reliabilitas	116
10	Asumsi Klasik.....	117
11	Uji Korelasi	119
12	Analisis Regresi Linier Berganda	120
13	Kartu Bimbingan.....	121
14	Tabel Durbin-Watson (DW) 5%	123
15	Tabel F	124
16	Tabel t.....	125
17	Tabel r	126