

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN GOFOOD DI DESA KEDANYANG GRESIK



Diajukan oleh:

BUDI LEKSONO

NIM: 2018020038

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

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN GOFOOD DI DESA KEDANYANG GRESIK

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan oleh:

BUDI LEKSONO
NIM: 2018020038

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

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN GOFOOD DI DESA KEDANYANG GRESIK

SKRIPSI

Diajukan oleh:

BUDI LEKSONO

NIM: 2018020038

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 HARGA PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN GOFOOD DI DESA KEDANYANG GRESIK

SKRIPSI

Diajukan oleh:

BUDI LEKSONO
NIM: 2018020038

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

Dosen Pembimbing,


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

Ketua Pengaji,


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

Anggota Pengaji,

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

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	:	Budi Leksono
NIM	:	2018020038
Fakultas	:	Ekonomi
Program	:	S-1
Program Studi	:	Akuntansi / Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN GOFOOD DI
DESA KEDANYANG GRESIK

Adalah hasil karya sendiri dan 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, 8 Juli 2022



Budi Leksono

**PENGARUH HARGA PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MENGGUNAKAN GOFOOD DI DESA KEDANYANG
GRESIK**

Budi Leksono
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Gofood di Desa Kedanyang, Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sudah pernah menggunakan jasa Gofood di Desa Kedanyang, Gresik. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 99 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode non-probability sampling dengan metode purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dimana peneliti mengandalkan penilaianya sendiri ketika memilih anggota populasi untuk berpartisipasi dalam penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, observasi dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif presentase, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah variabel harga, promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian menggunakan Gofood di Desa Kedanyang, Gresik.

Kata kunci : Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

***INFLUENCE OF PRICE, PROMOTION AND QUALITY OF SERVICE
TO PURCHASING DECISION USING GOFOOD
IN KEDANYANG VILLAGE
GRESIK***

*Budi Leksono
Management Study Program, Faculty of Economis, Gresik University*

ABSTRACT

The research aims to examines and proves the influence of price, promotion and quality of service to purchasing decision using Gofood in Kedanyang Village, Gresik. This research uses quantitative approach with multiple linear regression. The population used in this study are consumers who have used Gofood in Kedanyang Village, Gresik. The Sample taken in this study was 94 respondents. The sampling method is done by the non-probability sampling method with purposive sampling method is a sampling technique in which the researcher relies on his or her own judgment when selecting members of the population to participate in the study. Data collection methods used were questionnaire, observation and interviews. The analytical method used in this study is the instrument test (validity and reliability test), percentage descriptive analysis, classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing, and the coefficient of determination using SPSS. The results of this study are the variable price, promotion and quality of service simultaneously affect purchasing decision in Kedanyang Village, Gresik.

Keywords : Price, Promotion, Quality of Service, Purchasing Decision

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim...

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan nabi kita Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MENGGUNAKAN GOFOOD DI DESA KEDANYANG GRESIK**" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spiritual. Selanjutnya penulis haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada terhormat:

1. Ibu dr. Rizki Dwi Prameswari, M.Kes., selaku Rektor di Universitas Gresik.
2. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Ibu Dini Kusumaningrum, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
4. Ibu Susan Novitasari Khadijah, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat

sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

5. Bapak dan Ibu sekaligus Dosen lainnya di Universitas Gresik yang telah memberikan sumbangasih saran dan masukan atas proses penyusunan skripsi ini.
6. Orang tuaku, serta saudara-saudaraku semuanya yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliahku hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik selama perkuliahan hingga proses skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan maupun informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Gresik, 3 Januari 2022

Budi Leksono

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Teoritis	7
1.4.2 Praktis	8
BAB 2	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Digital Marketing	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran	10
2.1.3 Jasa.....	11
2.1.4 Pemasaran Jasa	11
2.1.5 Definisi Harga	12
2.1.6 Definisi Promosi.....	14
2.1.7 Definisi Kualitas Pelayanan	16
2.1.8 Definisi Keputusan Pembelian.....	17
2.2 Hubungan Antar Variabel	21
2.2.1 Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	21

2.2.2	Hubungan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	22
2.2.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	23
2.3	Penelitian Terdahulu	23
2.4	Kerangka Konseptual.....	25
2.5	Hipotesis.....	27
BAB 3		28
METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
3.2	Definisi Operasional Variabel	28
3.2.1	Variabel Independen (Variabel Bebas).....	29
3.2.2	Variabel Dependental (Variabel Terikat)	30
3.3	Indikator Varibel Penelitian	30
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.4.1	Populasi.....	31
3.4.2	Sampel	32
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.5	Metode Pengumpulan Data	35
3.5.1	Data Primer	35
3.5.2	Data Sekunder	36
3.6	Metode Analisis Data.....	36
3.6.1	Statistik Deskriptif.....	37
3.6.2	Interval	38
3.6.3	Uji Validitas	40
3.6.4	Uji Reliabilitas.....	40
3.6.5	Analisis Korelasi	41
3.7	Uji Asumsi Klasik	41
3.7.1	Uji Normalitas	41
3.7.2	Uji Linieritas	42
3.7.3	Uji Autokorelasi	42
3.7.4	Uji Heteroskedastisitas	42
3.7.5	Uji Multikolinieritas	43
3.8	Analisis Regresi Linier Berganda.....	43

3.9	Koefisien Determinan	44
3.10	Uji Hipotesis.....	44
3.10.1	Uji t (Uji Parsial)	44
3.10.2	Uji F (Uji Simultan).....	46
BAB 4		48
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		48
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	48
4.2	Waktu Penelitian	49
4.3	Hasil Penelitian.....	49
4.3.1	Deskripsi Karakteristik Responden	49
4.3.2	Statistik Deskriptif.....	53
4.3.3	Interval	54
4.3.4	Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden	
	55	
4.3.5	Uji Validitas	67
4.3.6	Uji Reliabilitas.....	70
4.3.7	Analisis Korelasi	71
4.3.8	Uji Asumsi Klasik	72
4.3.9	Analisis Regresi Berganda	79
4.3.10	Koefisien Determinan.....	81
4.3.11	Uji Hipotesis.....	81
BAB 5		87
PENUTUP		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	88
5.3	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	26
Gambar 3. 1 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t	46
Gambar 3. 2 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-F	47
Gambar 4. 1 Diagram komposisi responden berdasarkan jenis kelamin	50
Gambar 4. 2 Komposisi responden berdasarkan usia	51
Gambar 4. 3 Komposisi responden berdasarkan pendidikan terakhir	52
Gambar 4. 4 Komposisi responden berdasarkan banyaknya penggunaan jasa dalam sebulan	53
Gambar 4. 5 Grafik Histogram	73
Gambar 4. 6 Grafik Normal Probability Plot	74
Gambar 4. 7 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Harga	83
Gambar 4. 8 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Promosi.....	84
Gambar 4. 9 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Kualitas Pelayanan	85
Gambar 4.10 Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Uji-F	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Tarif Layanan Gofood di Gresik	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Indikator Varibel Penelitian.....	30
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran Harga, Promosi dan kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 3. 4 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	39
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia	50
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	51
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan banyaknya penggunaan jasa	52
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4. 6 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata	54
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keterjangkauan Harga.....	55
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator kesesuaian harga dengan kualitas produk	55
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya Saing Harga.....	56
Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	57
Tabel 4. 11 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Harga Dapat Mempengaruhi Konsumen Dalam Mengambil Keputusan.....	57
Tabel 4. 12 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Periklanan(<i>Advertising</i>)	58
Tabel 4. 13 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Penjualan Perorangan(<i>Personal Selling</i>).....	59
Tabel 4. 14 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Hubungan Masyarakat(Publisitas).....	59
Tabel 4. 15 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Promosi Penjualan	60
Tabel 4. 16 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Realibilitas ..	61
Tabel 4. 17 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya Tanggap.....	62

Tabel 4. 18 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Jaminan	62
Tabel 4. 19 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Empati	63
Tabel 4. 20 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Bukti Fisik ...	63
Tabel 4. 21 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pilihan Produk	64
Tabel 4. 22 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pilihan Merk.	65
Tabel 4. 23 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pilihan Penyalur	65
Tabel 4. 24 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Waktu Pembelian	66
Tabel 4. 25 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Jumlah Pembelian	66
Tabel 4. 26 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	68
Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	68
Tabel 4. 28 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4. 29 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	69
Tabel 4. 30 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4. 31 Analisis Korelasi.....	71
Tabel 4. 32 Kolmogorof Smirnov	72
Tabel 4. 33 Uji Linieritas Variabel Harga Dengan Variabel Keputusan Pembelian	75
Tabel 4. 34 Uji Linieritas Variabel Promosi Dengan Variabel Keputusan Pembelian	75
Tabel 4. 35 Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan Dengan Variabel Keputusan Pembelian	76
Tabel 4. 36 Hasil Uji Autokorelasi SPSS 16	76
Tabel 4. 37 Uji Autokorelasi.....	77
Tabel 4. 38 Uji Heteroskedastisitas.....	77
Tabel 4. 39 Uji Multikolinieritas.....	78
Tabel 4. 40 Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4. 41 Koefisien Determinan	81
Tabel 4. 42 Uji-t	82
Tabel 4. 43 Uji-F	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner	93
Lampiran 2	: Tabulasi Data.....	100
Lampiran 3	: Hasil SPSS.....	104
Lampiran 4	: Tabel Durbin Watson (DW)	115
Lampiran 5	: Tabel Uji t.....	116
Lampiran 6	: Tabel Uji F	117
Lampiran 7	: Kartu Bimbingan	118
Lampiran 8	: Transkip Dokumentasi Foto Penelitian.....	119