

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEPERCAYAAN KOSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI TOKO GUDANG SEGAR SIDOARJO MELALUI APLIKASI
GRABMART**



Diajukan Oleh :

ANITA PUSPITA SARI

NIM: 2019020044

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEPERCAYAAN KOSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI TOKO GUDANG SEGAR SIDOARJO MELALUI APLIKASI
GRABMART**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

ANITA PUSPITA SARI

NIM: 2019020044

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI TOKO GUDANG SEGAR SIDOARJO MELALUI APLIKASI
GRABMART**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

ANITA PUSPITA SARI

NIM: 20190200044

Skripsi ini telah disetujui untuk diseminarkan

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



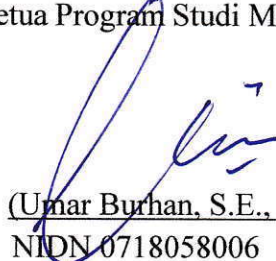
(Dr. Suharto, MM)
NIDN 8907170023

Pembimbing II



(Adiba Fuad Syamlan, SE., MM)
NIDN 0724058702

Ketua Program Studi Manajemen



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

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI TOKO GUDANG SEGAR SIDOARJO MELALUI APLIKASI
GRABMART**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

ANITA PUSPITA SARI

NIM: 20190200044

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana
disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal 10 Juli 2023

Pembimbing I,



(Dr. Suharto, MM)

NIDN 8907170023

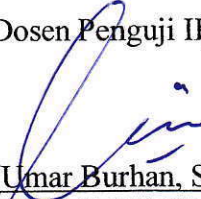
Tim penguji,
Dosen Penguji I,



(Dr. Hj Haryati Setyorini, M.M., M.B.A.)

NIDN 0716058006

Dosen Penguji II,



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

NIDN 0718058006

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hj Haryati Setyorini, M.M., M.B.A.)

NIDN 0716066901

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepercayaan
Konsumen terhadap Keputusan pembelian di Toko Gudang
Segar Sidoarjo melalui Aplikasi Grabmart
Nama Mahasiswa : Anita Puspita Sari
NIM : 2019020044

Telah selesai dilakukan bimbingan dan dinyatakan layak memenuhi syarat dan
menyetujui untuk uji pada Tim Penguji Tugas Akhir pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik

Gresik, 12 Juni 2023

Pembimbing I



(Dr. Suharto, MM)

NIDN: 8907170023

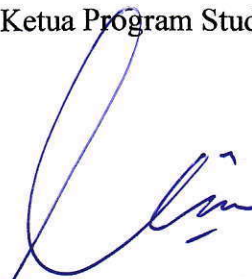
Pembimbing II



(ADIBA FUAD SYAMLAN, S.E., M.M)

NIDN: 0724058702

Mengetahui, Ketua Program Studi Manajemen



(UMAR BURHAN, S.E., M.M)

NIDN: 0718058006

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anita Puspita Sari

NIM : 20190200044

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Jenjang : Strata 1 (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepercayaan
Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Gudang
Segar Sidoarjo Melalui Aplikasi Grabmart

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Gresik,
Yang Menyatakan,



(Anita Puspita Sari)
20190200049

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI TOKO GUDANG SEGAR SIDOARJO MELALUI APLIKASI
GRABMART**

Anita Puspita Sari
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian di Toko Gudang Segar Sidoarjo Melalui Aplikasi Grabmart. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah sampel slovin, dengan tujuan untuk mengambil sampel dari populasi dan pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan SPSS 22. Metode penelitian analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda yang sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan uji statistik yaitu, uji T dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t atau secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, promosi dan kepercayaan konsumen berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian. Hasil uji F menunjukkan bahwa semua variabel kualitas pelayanan, promosi dan kepercayaan konsumen berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi , Kepercayaan dan Keputusan Pembelian

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PROMOTION AND
CONSUMER TRUST ON PURCHASE DECISIONS AT GUDANG SEGAR
SIDOARJO SHOP THROUGH THE GRABMART APPLICATION***

Anita Puspita Sari
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRACT

This study aims to examine and prove the effect of service quality, promotion and consumer trust on purchasing decisions at the Gudang Segar Sdiaorjo Store through the Grabmart Application. This study uses a quantitative approach method. In this study the sampling technique to be used was slovin sampling, with the aim of taking samples from the population and data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents. Data analysis was carried out using SPSS 22. The analytical research method used was multiple regression analysis which previously carried out the classical assumption test first. Hypothesis testing in this study was carried out using statistical tests, namely the T test and F test.

The results showed that the t test or partially showed that service quality, promotion and consumer trust had a partial effect on purchasing decisions. The results of the F test show that all variables of service quality, promotion and consumer trust have a simultaneous effect on purchasing decisions.

Keywords: Service Quality, Promotion, Trust and Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran 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 proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO GUDANG SEGAR SIDOARJO MELALUI APLIKASI GRABMART”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh untuk memenuhi prasyarat guna melanjutkan ke skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spriritual. Selanjutnya peneliti haturkan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada terhormat :

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes. selaku Rektor Universitas Gresik.
2. Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gresik.
3. Umar Burhan SE., MM_selaku Ketua Prodi Ekonomi dan Bisnis Universitas Gresik
4. Dr. Suharto, MM Selaku Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

5. Adiba Fuad Syamlan, SE.,MM Selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Orang tua saya, Bapak dan Ibu saya tercinta serta semuanya yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliahku hingga terselesaikan proposal skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan. Semoga proposal skripsi ini bisa bermanfaat dan berguna bagi banyak pihak terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Amin.

Gresik, 8 Juni 2023

Anita Puspita Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORSINILITAS SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	12
1.3. Batasan Masalah	13
1.4. Tujuan Penelitian	13
1.5. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	15
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2. Promosi	18
2.1.3. Kepercayaan.....	23
2.2.4. Keputusan Pembelian	28
2.2. Hubungan Antar Variabel	30
2.3. Penelitian Terdahulu	33
2.4. Kerangka Konseptual	35
2.5. Hipotesis	37
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
3.2. Definisi Operasional Variabel	38
3.3. Indikator Penelitian	40
3.4. Populasi Sampel dan Tehnik Pengambilan Sampel	41
3.5. Metode Pengumpulan Data	43
3.6. Metode Analisis Data	46
3.6.1 Statistik Dekriptif	46
3.6.2 Interval	47
3.6.3 Uji Validitas	48
3.6.4 Uji Reliabilitas	49
3.6.5 Uji Asumsi Klasik	49
3.6.6 Uji Analisis Berganda	53
3.6.7 Uji Hipotesis	53
3.6.8 Uji Koefisien Determinasi	55

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	56
4.2	Waktu Penelitian	57
4.3	Hasil Penelitian	57
4.3.1	Deskripsi Karakteristik Responden	57
4.3.2	Statistik Deskriptif	59
4.3.3	Interval	60
4.3.4	Deskripsi Variabel Penelitian	61
4.3.5	Uji Validitas	64
4.3.6	Uji Reliabilitas	65
4.3.7	Uji Asumsi Klasik	66
4.3.8	Uji Analisis Linier Berganda	70
4.3.9	Uji Hipotesis	72
4.3.10	Uji Koefisien Determinasi	75
4.4.	Pembahasan	75
BAB V	KESIMPULAN	
5.1.	Penutup	80
5.2.	Keterbasan Penelitian	81
5.3.	Saran Penelitian	81

DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Transaksi Konsumen Tahun 2022	5
Tabel 1.2 Total Pendapatan Gudang Segar Tahun 2022.....	6
Tabel 1.3 Pra Survey Penelitian Promosi.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.5 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata.....	61
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Promosi.....	62
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Kepercayaan.....	63
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Keputusan Pembelian.....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas.....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Gletser.....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi.....	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Linieritas.....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Linier Berganda.....	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis.....	73
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	74
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Gambar Pra Survey Kualitas Pelayanan.....	2
Gambar 1.2 Gambar Pra Survey Kepercayaan	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 3 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 4 Tabulasi Data

Lampiran 5 Hasil SPSS

Lampiran 6 Tabel r

Lampiran 7 Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$