

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KEDAI
CHOCO STORY KECAMATAN PURWOHARJO**

Skripsi

*Untuk memenuhi persyaratan
dalam memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi*)*



Disusun Oleh :

GEDE ERGHA PALGOENA

Nomor Pokok : K.2019.1.34897

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Marketing

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEWARA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
MALANG
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KEDAI
CHOCO STORY KECAMATAN PURWOHARJO**

Skripsi

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Oleh:

GEDE ERGHA PALGOENA

K.2019.1.34897

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUCUWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG

2023

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KEDAI CHOCO STORY KECAMATAN PURWOHARJO

Oleh :

GEDE ERGHA PALGOENA

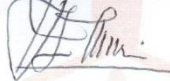
K.2019.1.34897

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

18 Agustus 2023 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

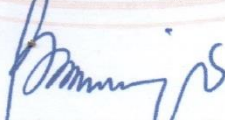
Dosen Pembimbing



ENGGAR NURSASI, SE, Ak., MM, CA

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçęwara



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh 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 pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 26 Juli 2023



GEDE ERGHA PALGOENA

NPK: K.2019.1.34897

SURAT KETERANGAN RISET



KEDAI CHOCO STORY

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwwa :

Nama : Bakhtiar Dwi Permana

Jabatan : Pemilik Kedai Choco Story

Alamat : Jl Raya Grajagan (Depan Toko AA), Purwoharjo, Jawa Timur

No HP :

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Gedc Ergha Palgoena

NPK : K.2019.1.34897

Jurusan : Manajemen

Universitas : STIE Malangkucecwara

Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KEDAI CHOCO STORY KECAMATAN PURWOHARJO"

Telah melakukan penelitian mengenai **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KEDAI CHOCO STORY KECAMATAN PURWOHARJO** di Kedai Choco Story dari tanggal 06 Juli 2023 s/d 24 Juli 2023.

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 25 Juli 2023

Kedai Choco Story

ENJOY YOUR DRINK
@choco_story_id
081 333 491 050
Bakhtiar Dwi Permana

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya yang telah diberikan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua saya yang memberikan dukungan dan doa yang sangat berharga untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Rektor STIE Malangkecewara Bapak Drs. Bunyamin M.M.,Ph.D.
4. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Dra. Lindanaty,MM.
5. Dosen Wali Bapak Didik Priyo Sugiharto, SE, MM.
6. Dosen Pembimbing Ibu Enggar Nursasi SE, Ak., MM, CA
7. Segenap dosen dan seluruh staf akademik yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas dan ilmu hingga dapat memperoleh gelar sarjana.
8. Owner Kedai Choco Story
9. Ucapan terima kasih pada sahabat saat kuliah Vincentius Billion Wijaya, Novantiano Erya, David Dwi Putra, Alvin Lionardi, Franky Ferdiansyah, Thomas dan sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Teman-teman UKM Sepakbola.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpengaruh banyak dalam proses penelitian skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan kepada pembaca.

Malang, 3 Agustus 2023

Peneliti

Gede Ergha Palgoena

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara parsial pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian di Kedai Choco Story Kecamatan Purwoharjo. Metode yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif deskriptif. Sampel berjumlah 96 responden. Hasil penelitian yang didapatkan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di kedai choco story. harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di kedai choco story, promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di kedai choco story.

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

ABSTRACT

The purpose of this study was to partially analyze the effect of service quality, price and promotion on purchasing decisions at the Choco Story Store, Purwoharjo District. The method used is descriptive quantitative research. The sample is 96 respondents. The results of the study obtained that service quality has a positive and significant influence on purchasing decisions at the Choco Story shop. price has a positive and significant influence on purchasing decisions at the choco story shop, promotions have a positive and significant influence on purchasing decisions at the choco story shop.

Keywords : *service quality, promotion price, purchase decision*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Choco Story Kecamatan Purwoharjo.

Di dalam penulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi: variabel kualitas pelayanan, harga, dan promosi.

Peneliti menyadari betul kekurangan dan keterbatasan peneliti sendiri, walaupun peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk lebih teliti, namun masih banyak kekurangan dalam penulisan dan pengungkapan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti berharap saran yang membangun agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Malang, 3 Agustus 2023

Peneliti

Gede Ergha Palgoena

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
SURAT KETERANGAN RISET.....	iv
RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Tinjauan Teori.....	5
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.2 Harga	6
2.1.3 Promosi.....	7
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	9
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Model Konseptual Penelitian	18
2.4 Pengembangan Hipotesis	18
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	19
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	19
2.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20

3.2	Sumber Data.....	20
3.3	Populasi dan Sampel	21
3.4	Variabel, Operasionalisasi, Pengukuran	22
3.4.1	Variabel.....	22
3.4.2	Operasionalisasi	22
3.4.1	Pengukuran.....	24
3.5	Metode Pengumpulan Data	24
3.6	Metode Analisis.....	25
3.6.1	Uji Instrumen.....	25
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	26
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	27
3.6.4	Uji Hipotesis.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.1.1	Gambaran Umum Kedai Choco Story	29
4.2	Deskripsi Responden dan Variabel Penelitian.....	29
4.2.1	Deskripsi data Responden	29
4.4	Hasil Uji Coba Instrumen.....	31
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	34
4.4.1	Uji Normalitas	34
4.4.2	Uji Multikolinearitas	35
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	36
4.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	37
4.7	Uji Hipotesis.....	38
4.6.1	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	38
4.6.2	Hasil Uji t.....	38
4.8	Pembahasan.....	40
BAB V KESIMPULAN		43
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Keterbatasan penelitian	43
5.3	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....		45

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Skala Likert	24
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	29
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	30
Tabel 4. 3 Pekerjaan	30
Tabel 4. 4 Hasil Statistic Descriptive	31
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	35
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	36
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	36
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	37
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	38
Tabel 4. 12 Hasil Uji t.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Konseptual	18
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	47
Lampiran 2 Tabel Tabulasi	51
Lampiran 3 Hasil Output SPSS 17.....	64