

**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN  
KEDEKATAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PT  
METRO MESIN MENDUNIA**

(Studi kasus pada PT Metro Mesin Mendunia)

**SKRIPSI**

*Untuk memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*



**Disusun Oleh :**

**DHANISWARA AUSTRIN PALLAS**

**K.2020.1.35268**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUCECWARA  
MALANG  
2024**

**PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN  
KEDEKATAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PT  
METRO MESIN MENDUNIA**

**(Studi kasus pada PT Metro Mesin Mendunia)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Disusun Oleh :**

**DHANISWARA AUSTRIN PALLAS**

**Nomor Pokok : K.2020.1.35268**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Pemasaran**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUCECWARA  
MALANG**

**2024**

# SURAT PENGESAHAN SKRIPSI

## SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN KEDEKATAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
DI PT METRO MESIN MENDUNIA

Oleh :

DHANISWARA AUSTRIN PALLAS

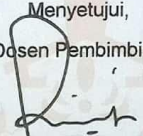
K.2020.1.35268

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

12 Pebruari 2024 dan dinyatakan LULUS

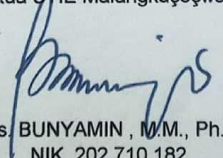
Menyetujui,

Dosen Pembimbing

  
RINA IRAWATI, SE, MM

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

### 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, 2-2-2024



NPK: K.2020.1.35268

# SURAT KETERANGAN RISET

## SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RINA IRAWATI S.E., M.M  
NIK : 202.710.292

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

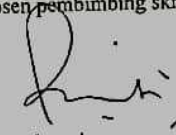
Nama : DHANISWARA AUSTRIN PALLAS  
NPK : K.2020.1.35268  
Program Studi : MANAJEMEN  
Alamat :  
No HP :  
E-mail :

menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkuççwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Perseroan Terbatas Metro Mesin Mendunia

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul: "PENGARUH KOMUNIKASI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN KEDEKATAN EMOSIONAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI PT METRO MESIN MENDUNIA"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

2..Februari - 2024  
Dosen pembimbing skripsi,

  
(.....Rina Irawati.....)  
NIK. 202.710.292

# SURAT IZIN PENELITIAN



Alamat :  
Jl. Raya Curungrejo No.421, RT.08/RW.2, Boro Utara,  
Curung Rejo, Kec. Kepanjen, Malang, Jawa Timur 65163  
Fast Response : 0811 - 855 - 800 Customer Service : 0823 - 3131 - 9440

## SURAT IZIN PENELITIAN

No : 924/MM-PNR/MF/10/23  
Perihal : Surat Izin Penelitian  
Lampiran :-

Dengan diterbitkan surat ini,

Kami selaku PIC Marketing PT Metro Mesin Mendunia menyatakan bahwa nama dibawah ini sudah kami setuju untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Komunikasi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kedekatan Emosional Sebagai Variabel Mediasi Di PT Metro Mesin Mendunia (Studi kasus pada Perusahaan Terbuka Metro Mesin Mendunia)** di Pabrik Metro Mesin Mendunia pada tanggal 23 Oktober sampai 25 November 2023.

Nama : Dhaniswara Austrin Pallas  
NIM : K.2020.1.35268  
Program Studi : S1 Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : STIE Malangucecwara Malang

Apabila ada penyalahgunaan surat ini, maka akan kami tindaklanjuti sesuai dengan jalur hukum yang berlaku. Demikian surat keterangan ini dibuat agar dipergunakan sebagai mana mestinya.

Malang, 23 Oktober 2023

Mengetahui,

PIC Marketing



Alfian Rully Miswara

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala berkat dan hidayah Nya yang senantiasa diberikan kepada kita semua sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian dengan Kedekatan Emosional sebagai Variabel Mediasi di PT Metro Mesin Mendunia” dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini disusun memiliki tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan guna untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi pada STIE Malangkuçeçwara Malang. Maka dari itu pada kesempatan ini penulis berkenan untuk menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini yaitu kepada:

1. Kepada Allah SWT, karena dengan ridho dan nikmat karuniaNya yang diberikan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga terakhir.
2. Kepada kedua orang tua saya yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan dalam bentuk apapun demi kelancaran putrinya dalam menempuh pendidikan.
3. Bapak Drs. Bunyamin, MM., Ph.D selaku ketua STIE Malangkuçeçwara Malang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di tempat perkuliahan.
4. Ibu Dra. Lindananty, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen yang telah memberikan sarana dan prasarana serta kemudahan kepada penulis selama menempuh pendidikan.
5. Ibu Ir. Dwinita Aryani, MM, Ph. D selaku dosen wali yang selalu membantu dan mengarahkan selama di bangku perkuliahan.
6. Ibu Rina Irawati S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan serta memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi penulis dengan sabar dan mudah dipahami oleh penulis.
7. Seluruh Dosen S1 Manajemen yang sudah memberikan ilmu kepada penulis selama proses perkuliahan berlangsung.
8. Kepada PT Metro Mesin Mendunia yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini dan bersedia menjadi objek penelitian.
9. Kepada Mas Salim, Mas Zaky, Mas Alfian selaku teman dekat penulis yang telah memberikan dukungan berupa semangat dan saran.

10. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Malang, 2 Februari 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dhaniswara ausrin Pallas', written over a light grey rectangular background.

Dhaniswara ausrin Pallas



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya komunikasi pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di mediasi oleh kedekatan emosional pembelian mesin manufaktur dan tepat guna pada PT Metro Mesin Mendunia. Permasalahan dalam penelitian ini adalah perbandingan antara terbitnya surat penawaran dengan total pesanan pada tahun 2021-2023 dilihat dari berkas surat Work Order yang terlalu jauh, tingginya peminatan dan konsultasi tetapi keputusan pembelian yang relatif rendah, ketidakpastian keputusan pembelian konsumen. Metodologi yang dipergunakan pada penelitian ini merupakan metode penelitian kuantitatif kausalitas. Populasi pada penelitian adalah konsumen PT Metro Mesin Mendunia yang berjumlah 111 Konsumen. Dalam penelitian ini peneliti mengambil obyek penelitian di PT Metro Mesin Mendunia. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh berdasarkan skor jawaban responden dari angket kuesioner yang telah disebar oleh peneliti. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Komunikasi pemasaran berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, Komunikasi pemasaran berpengaruh secara signifikan terhadap kedekatan emosional, Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kedekatan emosional, secara tidak langsung komunikasi pemasaran dan kualitas pelayanan melalui kedekatan emosional tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, Komunikasi pemasaran, kualitas pelayanan melalui kedekatan emosional tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada konsumen PT. Metro Mesin.

**Kata Kunci:** Komunikasi Pemasaran; Kualitas Pelayanan; Kedekatan Emosional; Keputusan Pembelian; Mesin Manufaktur & Teknologi Tepat Guna

## **ABSTRACT**

This research aims to find out the presence of marketing communication and quality of service to purchase decisions in mediation by the emotional closeness of the purchase of manufacturing machinery and proper use at the PT Metro Mesin Mendunia. The problem in this study is the comparison between the publication of bidding letters with total orders in 2021-2023 seen from the Work Order mail files that are too far away, high tendering and consultation but relatively low purchase decisions, uncertainty of consumer purchase decisions. The methodology in this research is a method of quantitative causality research. The population in the study is the consumer of PT Metro Mesin Mendunia, which has 111 consumers. In this study, the researchers took research objects at PT Metro Mesin Mendunia. The type of data in this study is primary data. Primary data is obtained based on the respondent's answer score from the questionnaire that has been distributed by the researchers. Results of this study showed that Marketing Communications have a significant influence on purchasing decisions, Quality of service has a significant impact on purchase decisions, Marketing Communication has an important impact on emotional closeness, quality of service significantly affects emotional proximity, indirectly marketing communication and service quality through emotional closeness has no effect on the elimination of purchasing decision, Communication of perception, service quality by emotional closure has no impact on the purchase decision on the consumer of PT Metro Mesin Mendunia.

**Keywords:** Marketing Communications; Quality of Service; Emotional Closeness; Purchase Decisions; Manufacturing Machinery & Technology

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur terhadap Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Komunikasi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian dengan Kedekatan Emosional sebagai Variabel Mediasi di PT Metro Mesin Mendunia”** penulisan skripsi ini disusun memiliki tujuan untuk memenuhi syarat kelulusan guna untuk menempuh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkuçewara Malang.

Dengan sangat disadari meskipun telah mengerahkan segala kemampuan untuk cermat dalam penulisan namun penulis merasa bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis sangat terbuka apabila terdapat saran atau kritik yang dapat membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 2 Februari 2024

Penulis,



Dhansiwara Austrin Pallas

## DAFTAR ISI

<b>Disusun Oleh :</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT KETERANGAN RISET</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT IZIN PENELITIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>BAB 2</b> .....	<b>7</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB 3</b> .....	<b>24</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
<b>BAB IV</b> .....	<b>28</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>28</b>
<b>BAB V</b> .....	<b>65</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>65</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>72</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model komunikasi pemasaran.....	8
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian.....	21
Gambar 2.3 Model Hipotesis.....	22
Gambar 3.1 Kerangka Diagram Jalur.....	36
Gambar 4.1 PT. Metro Mesin Mendunia .....	38
Gambar 4.2 Grafik Pie Chart Jenis Kelamin Responden.....	39
Gambar 4.3 Grafik Pie Chart Pedidikan Terakhir Responden.....	40
Gambar 4.4 Grafik Pie Chart Profesi Responden.....	41
Gambar 4.5 Grafik Pie Chart Frekuensi pembelian.....	41
Gambar 4.6 Hasi Uji Analisis Path.....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Total Surat Penawaran Keluar dan Pengerjaan Mesin.....	3
Tabel 3.1 Tabel Total Pelanggan.....	25
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.3 Skala Pengukuran.....	30
Tabel 4.1 Deskriptif Variabel Komunikasi Pemasaran.....	42
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	47
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kedekatan Emosional.....	49
Tabel 4.5 Uji Validitas.....	51
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi R Square.....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Persamaan Pertama.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Persamaan Kedua .....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Jalur Variabel Bebas terhadap Variabel Antara.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Jalur Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat.....	57
Tabel 4. 12 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat.....	59

## LAMPIRAN

<b>Kuesioner Penelitian.....</b>	<b>73</b>
<b>Data Responden Pengisian Kuesioner.....</b>	<b>78</b>