

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN**

(Studi pada PT Sekawan Berkah Jaya di Sukoharjo)



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Disusun Oleh :

**SYAHRUL RAMADHAN ISDANSYAHPUTRA
B 100 150 172**

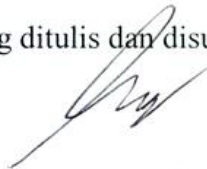
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN.**

Yang ditulis dan disusun oleh:



SYAHRUL RAMADHAN ISDANSYAHPUTRA
B 100 150 172

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima dan disetujui oleh :

Dosen
Pembimbing



(Drs. Sri Padmantyo., MBA.)

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN.**

Oleh :

SYAHRUL RAMADHAN ISDANSYAHPUTRA

B 100 150 172

**Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Pada Hari Senin Tanggal 14 Oktober 2019
Dan dinyatakan telah memenuhi Syarat**

Susunan Dewan Penguji :

1. Drs. Sri Padmantlyo, MBA (Ketua Dewan Penguji)

2. Drs. Kusdiyanto, M.Si (Anggota I Dewan Penguji)

3. Rini Kuswati, S.E., M.Si (Anggota II Dewan Penguji)

Surakarta, 14 Oktober 2019

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Drs. Syamsudin, M.M



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura, Telp.(0271) 717417 Surakarta 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SYAHRUL RAMADHAN
ISDANSYAHPUTRA**

NIM : **B100150302**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN.**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 14 Oktober 2019
Yang membuat pernyataan.


SYAHRUL RAMADHAN I

MOTTO

Bukan kita yang hebat tapi karena berkat Allah yang memudahkan segala prosesnya
(Penulis)

Setiap hembusan nafas yang diberikan Allah padamu bukan hanya sekedar berkah. tetapi juga sebagai wujud tanggung jawab
(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebagai wujud nyata rasa syukur kepada Allah SWT serta wujud terimakasih atas segala rahmat-Nya yang telah ia diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dan kupersembahkan karyaku untuk:

- Keluargaku tercinta bapakku Ikhwan dan ibuku Purwanti yang dengan tulus memberikan dukungan moral, kasih sayang, dan Doa serta kesabarannya telah membimbingku hingga sampai seperti saat ini.
- Kepada seseorang yang selalu menemaniku di saat susah, senang dan yang selalu menyemangatiku ketika penulis berada di titik terendah dalam menyelesaikan skripsi Devie Rahmawati
- Kepada Para Teman-teman Kelas E Manajemen 2015.
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbilalamin, segala puji syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT. atas limpahan berkah dan Rahmat Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN” sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penghargaan dan rasa terima kasih penulis berikan kepada berbagai pihak yang telah ikut membantu memberikan bimbingan, bantuan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Terutama untuk kedua orang tua penulis yaitu Bapak Ikhwan Sapto Darmono dan Ibu Purwanti Nurhandayaningsih yang selalu memberikan support dan kasih sayang serta perhatian yang bersifat moril maupun materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan, rahmat dan keberkahan di dunia dan akhirat. Tak lupa penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Sri Padmantlyo., MBA. selaku pembimbing yang telah membantu membimbing dalam penulisan skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku rector Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, S.E., M.Si, Ph. D selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Drs. Sri Padmantlyo., MBA. selaku Pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Seluruh dosen jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu-ilmu teori maupun terapan.
5. Kepada orang tua ku ayah dan ibu yang selalu support untuk menjadi yang terbaik, sukses dunia akhirat dan selalu bersyukur dengan apa yang saya miliki.
6. Kepada kakak ipar selaku pemilik usaha PT Sekawan Berkah jaya tercinta yang selalu memotivasi dan mengarahkan dalam penulisan karya ini.
7. Teman-teman dekatku Sixkli, Galang, Bayu, Ifan dan Fajar Ramadhan yang selalu memberikan support kepada saya.
8. Seluruh teman-teman Manajemen kelas E angkatan 2015 Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Devie Rahmawati seseorang yang spesial bagi hidup saya, yang selalu mendukung apapun yang saya lakukan, memberiku semangat dan menemani ku selama hampir 4 tahun ini dikala senang ataupun duka.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut berpartisipasi membantu penelitian ini dari awal sampai skripsi ini selesai.

Disini penulis menyadari dalam pengerjaan skripsi ini masih terdapat banyak keterbatasan dan kekurangan. Oleh sebab itu saran dan kritik yang

membangun diperlukan agar kedepannya bisa lebih baik lagi. Akhir kata semoga apa yang terkandung dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surakarta, 14 Oktober 2019

Penulis,

SYAHRUL RAMADHAN
ISDANSYAHPUTRA
B100150172

ABSTRAK

Perkembangan usaha dibidang pelayanan jasa cukup menjajikan. Sikap konsumtif dan praktis membuat hal ini jadi alternatif pilihan. Kepraktisan dan kemudahan yang diberikan bukan hanya dalam pembelian barang, namun juga bersifat pelayanan jasa. Dalam persaingan usaha dan mendapatkan keuntungan yang optimal serta mencapai tujuan dalam perusahaan, harus diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam perusahaan tersebut supaya dapat memberikan keyakinan pada konsumen untuk memilih suatu jasa yang akan dipakainya atau dapat meningkatkan minat beli konsumen. Perumusan permasalahan dalam penelitian yang dilakukan ini adalah apakah variabel-variabel kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian konsumen.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mendapatkan data mengenai kualitas pelayanan, harga, promosi dan keputusan pembelian. Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa Maxclean dengan jumlah responden 100 orang. Berdasarkan hasil analisis, disimpulkan bahwa variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini memberikan pengaruh terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun bersama-sama.

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, promosi dan keputusan pembelian.

ABSTRACT

The development of business in the service sector is quite promising. Consumptive and practical attitude makes this an alternative choice. Practicality and convenience provided not only in purchasing goods, but also in the form of services. In business competition and obtain optimal profits and achieve goals within the company, it must be necessary to improve the quality of service in the company so that it can provide confidence in consumers to choose a service that will be used or can increase consumer buying interest. The formulation of the problem in this research is whether the variables of service quality, price and promotion of consumer purchasing decisions.

This study uses a questionnaire as a tool to obtain data on service quality, prices, promotions and purchasing decisions. The sample in this study are customers who use Maxclean services with 100 respondents. Based on the results of the analysis, it was concluded that the variables used in this study had an effect on the dependent variable either partially or together.

Keywords: service quality, price, promotion, and buying decision

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian terdahulu	23
C. Hipotesis	25
D. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Subjek dan Objek Penelitian	27
C. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	27
D. Variabel Penelitian	28
E. Populasi dan sampel	33
F. Sumber Data.....	34

G. Teknik Pengumpulan Data	34
H. Teknik Pengujian Instrumen	35
I. Teknik Analisis Data	36
J. Analisis Regresi Berganda.....	38
K. Uji Asumsi Klasik	39
L. Pengujian Hipotesis	40
M. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Responden.....	44
B. Analisis Data	46
C. Pembahasan	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Karakteristik jenis kelamin responden.....	38
Tabel IV.2	Karakteristik usia responden.....	39
Tabel IV.3	Karakteristik pendidikan responden	39
Tabel IV.4	Hasil uji validitas instrumen Kualitas Pelayanan	41
Tabel IV.5	Hasil uji validitas instrumen Harga	42
Tabel IV.6	Hasil uji validitas instrumen Promosi.....	43
Tabel IV.7	Hasil uji validitas instrument Keputusan Pembelian	44
Tabel IV.7	Rangkuman uji Reliabilitas kusioner.....	44
Tabel IV.8	Hasil pengujian Normalitas masing-masing variabel.....	45
Tabel IV.9	Hasil pengujian multikolinieritas variabel.....	46
Tabel IV.10	Hasil uji Heteroskedastisitas.....	47
Tabel IV.11	Rekapitulasi Regresi Linier Berganda	48