

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
DI *BETENG TRADE CENTER* SURAKARTA**



SKRIPSI

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

Oleh :

MUHAMMAD AGUS ARIFIN

B100150271

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Beteng Trade Center Surakarta

Yang ditulis dan disusun oleh:

MUHAMMAD AGUS ARIFIN

B100150271

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 8 Februari 2020

Pembimbing



(Dra. Wafiatun Mukharomah, MM.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta-57102

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD AGUS ARIFIN

NIM : B 100150271

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI
BETENG TRADE CENTER SURAKARTA

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

Surakarta, 8 Februari 2020

Yang membuat pernyataan



(MUHAMMAD AGUS ARIFIN)

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al Baqarah: 286)

“Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hingga pulang.”

(H.R. Tirmidzi)

“Tidak pernah ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama ada komitmen untuk menyelesaikan.”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan rendah hati, karya ini kupersembahkan untuk :

1. Allah SWT, atas segala rahmat kemudahan dan kelancaran serta hidayah yang di berikan kepada peneliti, sehingga dengan tepat waktu skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ayah dan Ibu tercinta, Mohamad Mahruf dan Ruti Wahyuningsih, dengan segala hormat dan baktimu terimakasih atas kasih dan sayangmu, serta pengorbanan dan perjuangan untuk membesarkanku dan mendidikku dengan penuh kasih sayang agar aku dapat mengapai cita-cita dan impianku.
3. Terimakasih kepada istriku, Ruli Nur Laila, yang selalu memberikan cinta, dukungan, doa, kepercayaan dan kasih sayang tiada henti serta pelajaran kehidupan yang berharga.
4. Terimakasih teman-teman Manajemen seperjuangan atas dukungannya.
5. Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Beteng Trade Center Surakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 120 responden yang merupakan pengunjung *Beteng Trade Center* dengan menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data. Pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, (2) promosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, (3) kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, dan (4) harga, promosi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen sebesar 73,7%.

Kata Kunci : harga, promosi, kualitas pelayanan, keputusan pembelian konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of price, promotion, and service quality on consumer purchasing decisions at Beteng Trade Center Surakarta. The sample in this study amounted to 120 respondents who were visitors to the Beteng Trade Center by using a questionnaire in data collection. Sampling with purposive sampling technique. Data analysis techniques used multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that (1) price has a positive and significant influence on consumer purchasing decisions, (2) promotion has a positive and significant effect on consumer purchasing decisions, (3) service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions consumers, and (4) price, promotion, and service quality together have a positive and significant influence on consumer purchasing decisions of 73.7%.

Keywords: *price, promotion, service quality, influence on consumer purchasing.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayahNya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI *BETENG TRADE CENTER* SURAKARTA”**.

Skripsi ini di susun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anis, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Dra. Wafiatun Mukharomah, M.M., selaku Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan tulus telah memberi banyak masukan, arahan, bimbingan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan skripsi penulis.

5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
6. Bapak dan Ibu yang telah banyak memberikan bantuan materiil dan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dan bias penulis sebutkan satu persatu. Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterimakasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 8 Februari 2020

Penulis



Muhammad Agus Arifin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis	9
E. Sistematika Penulisan Skripsi.....	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	12
1. Keputusan Pembelian Konsumen.....	12
2. Harga	16
3. Promosi.....	18
4. Kualitas Pelayanan	19
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Hipotesis	28
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
1. Definisi Operasional.....	29
2. Pengukuran Variabel.....	31
C. Data dan Sumber Data	32
1. Data	32
2. Sumber Data	32
D. Metode Pengumpulan Data	32
E. Desain Pengambilan Sampel	33
F. Metode Analisis Data.....	34

1. Analisis Deskriptif.....	34
2. Uji Instrumen Penelitian.....	35
3. Uji Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data Penelitian.....	40
1. Karakteristik Responden	40
2. Statistik Deskriptif.....	43
B. Analisis Data	46
1. Uji Validitas Instrumen Penelitian	46
2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	49
3. Uji Hipotesis.....	50
C. Pembahasan.....	55
1. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian konsumen di <i>Beteng Trade Center</i> Surakarta	55
2. Pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian konsumen di <i>Beteng Trade Center</i> Surakarta	57
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di <i>Beteng Trade Center</i> Surakarta	58
4. Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian konsumen di <i>Beteng Trade Center</i> Surakarta	59
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	61
B. Keterbatasan Penelitian.....	61
C. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kontribusi PDB Subsektor Industri Kreatif di Kota Surakarta.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional	30
Tabel 3.2 Penskoran Skala Likert	32
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	43
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif	43
Tabel 4.6 Skala Interval Responden	44
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Harga	47
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Promosi	47
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Konsumen	48
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel	49
Tabel 4.12 Uji Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.13 Uji Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.14 Uji t	53
Tabel 4.15 Uji F	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2. Rekapitulasi Identitas Responden.....	71
Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Responden.....	75
Lampiran 4. Output SPSS 25.....	87
Lampiran 5. Pedoman R_{tabel}	92
Lampiran 6. Pedoman F_{tabel}	93