

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA , DAN
PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN STUDI PADA KONSUMEN UD.
REJEKI BAROKAH PUJON**

PROPOSAL / SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh:

U'udhatul Khoiroh

201810160311083

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI PENJUALAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN STUDI PADA KONSUMEN UD. REJEKI BAROKAH PUJON


Oleh :


Udhatul Khoiroh
201810160311083

Diterima dan disetujui
pada tanggal 28 Oktober 2023

Pembimbing I,


Pembimbing II,



Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.


Kenny Roz, S.Kom., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,


Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI PENJUALAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN STUDI PADA KONSUMEN UD. REJEKI BAROKAH PUJON

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Uudhatul Khoiroh
NIM : 201810160311083
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 Oktober 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Eko Handayanto, M.M.
Penguji II : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.
Penguji III : Kenny Roz, S.Kom., M.M.
Penguji IV : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

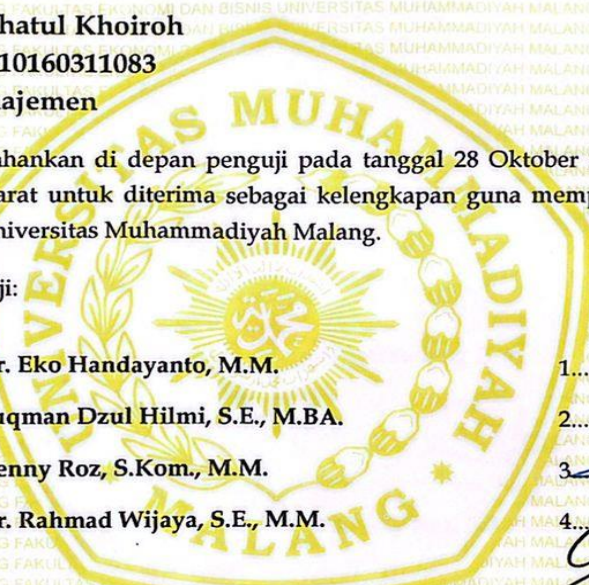
Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



1.
2.
3.
4.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : U'udhatul Khoiroh

NIM : 201810160311083

Program Studi : Manajemen

Gmail : uudhatul7979@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarisme) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan sumber catatan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulis ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya dan apabila di kemudian hari muncul ketidaksesuaian atau ketidakbenaran, saya setuju untuk menerima sanksi akademis dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 28 Oktober 2023

Yang Membuat Pernyataan,



U'udhatul Khoiroh

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND SALES
PROMOTION ON CONSUMER PURCHASES DECISIONS STUDY ON UD
CUSTOMERS. PUJON BAROKAH FORTUNE**

Uudhatul Khoiroh

Management Study Program

Department of Management, FEB UMM

E-mail: uudhatulkhoiroh7979@gmail.com.

Abstract

The retail business is currently developing very quickly, the emergence of new competitors in the business world that sell similar products is currently a natural thing. It is important for every business owner like UD.Rejeki Barokah Pujon to create a strategy to improve purchasing decisions. The aim of this research is to analyze the influence of service quality, price and sales promotions on consumer purchasing decisions at UD. Pujon's Good Fortune. This research is a quantitative method with questionnaire data from 180 respondents. Data analysis uses multiple linear regression methods. The results showed that service quality ($\beta = 0.472, p < 0.05$), price ($\beta = 0.279, p < 0.05$), and sales promotion ($\beta = 0.419, p < 0.05$) had a positive and significant influence on purchasing decisions. Service quality emerged as the most dominant factor influencing purchasing decisions, followed by sales promotions and price. These findings indicate that companies need to improve the quality of service provided to customers, maintain competitive prices, and implement effective sales promotions to increase consumer interest and purchasing decisions.

Keywords: *Price, Purchasing Decision, Service Quality, Sales Promotion*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA , DAN PROMOSI
PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
STUDI PADA PELANGGAN UD. REJEKI BAROKAH PUJON**

Uudhatul Khoiroh

Progam Studi Manajemen

Jurusan Manajemen, FEB UMM

Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Email: uudhatulkhoiroh7979@gmail.com.

ABSTRAKSI

Bisnis retail saat ini berkembang sangat cepat, munculnya pesaing baru dalam dunia bisnis yang menjual produk sejenis saat ini merupakan hal yang wajar. Pentingnya setiap pemilik usaha seperti UD.Rejeki Barokah Pujon untuk membuat strategi agar dapat meningkatkan keputusan pembelian. Tujuan penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi penjualan terhadap keputusan pembelian konsumen di UD. Rejeki Barokah Pujon. Penelitian ini merupakan metode kuantitatif dengan data kuesioner sebanyak 180 responden. Analisis data menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ($\beta = 0,472$, $p < 0,05$), harga ($\beta = 0,279$, $p < 0,05$), dan promosi penjualan ($\beta = 0,419$, $p < 0,05$) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan muncul sebagai faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan pembelian, diikuti oleh promosi penjualan dan harga. Temuan ini mengindikasikan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, menjaga harga yang kompetitif, dan melaksanakan promosi penjualan yang efektif untuk meningkatkan minat dan keputusan pembelian konsumen.

Kata Kunci: Harga, Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur yang teramat saya haturkan kepada Allah SWT, atas segala kasih, hidayat, dan taufiq-Nya sehingga skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Studi Pada Konsumen UD. Rejeki Barokah Pujon”** dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang sudah direncanakan. Tidak lupa sholawat dan salam, senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi besar Muhammad S.A.W. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya restu do'a tulus dari kedua orang tua, bantuan, dorongan, motivasi dan do'a dari teman-teman. Sebagai ucapan syukur dan rasa terima kasih dalam kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Fauzan M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Idah Zuhroh M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah M.M., Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dr. Rahmad Wijaya, M.M., Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan sabar, mengarahkan dan mengajarkan dalam melakukan bimbingan tugas akhir skripsi ini.
5. Kenny Roz, S.Kom. M. M., Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dengan sabar, mengarahkan, dan mengajarkan dalam melakukan bimbingan tugas akhir skripsi ini.
6. Dr. Muhammad Jihadi, M.Si., Selaku dosen wali yang senantiasa telah memberikan pengarahan dan motivasi.
7. Seluruh bapak dan ibu Dosen Manejemen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah arahan dan wawasan selama pembelajaran.

8. Ucapan terima kasih secara khusus kepada kedua orang tua saya Bapak Samsul Anam dan Ibu Sukarti, yang telah memberikan perhatian, do'a, semangat, kasih sayang, motivasi serta pengorbanan secara material maupun spiritual.
9. Terima kasih kepada bapak Saiful selaku pemilik usaha toko retail UD. Rejeki Barokah yang telah memberikan izin dan informasi untuk penelitian ini yang telah dilaksanakan hingga selesai.
10. Terima kasih kepada kakak saya Habibulloh Maksom dan kakak ipar saya Siti Rodliyah yang telah memberikan motivasi serta dukungan agar skripsi ini berjalan dengan baik serta sesuai dengan target.
11. Terima kasih kepada teman – teman saya Manajemen B 2018 atas Kerjasama, dukungan, selama kuliah dan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Terima kasih kepada teman saya Olifia, Farah, Riris, Husna, Ariska, Piya, Husna, Adel, Yeyen, dan juga teman-teman army saya yang telah memberikan dukungan dan selalu sabar mendengarkan keluh kesah penulis selama proses skripsi ini berlangsung.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a yang tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tidak ternilai. Amiin.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan tulisan ini kepada siapapun yang memang membutuhkannya, semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat. Kritik dan saran dari semua pihak saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya selanjutnya. Terima Kasih

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Malang, 28 Oktober 2023



U'udhatul Khoiro

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRAK BAHASA INGGRIS	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR PUSTAKA	xiiiiv
SERTIFIKAT PLAGIASI	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Landasan Teori	15
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	24
D. Hipotesis.....	25
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	27
B. Jenis Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	27

D. Definisi Operasional dan Indikator Penelitian	29
E. Jenis dan Sumber Data.....	33
F. Teknik Pengumpulan data	33
G. Penskalaan Data	34
H. Uji Instrumen Penelitian.....	34
I. Uji Asumsi Klasik.....	35
J. Teknik Alat Analisis.....	37
K. Uji Hipotesis.....	39
L. Jadwal Penelitian	41
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	42
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian	47
C. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	50
D. Teknik Alat Analisis.....	52
E. Uji Hipotesis	54
F. Pembahasan	55
BAB V: PENUTUP	
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keseluruhan Produk Yang Terjual Pada UD. Rejeki Barokah Pujon Selama 5 Tahun Terakhir Yaitu Pada Tahun 2017 – 2021	3
Tabel 1. 2 Persaingan Harga Satuan Produk Pada UD.Rejeki Barokah Dengan UD.Omah Tani	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	29
Tabel 3. 2 Skala Likert	34
Tabel 3. 3 Interval Penilaian Jawaban Responden	38
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ... 43	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Terakhir Melakukan Pembelian di UD. Rejeki Barokah Pujon	43
Tabel 4. 4 Jawaban Interval Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4. 5 Jawaban Interval Variabel Harga	45
Tabel 4. 6 Jawaban Item Variabel Promosi Penjualan.....	46
Tabel 4. 7 Jawaban Interval Variabel Keputusan Pembelian	46
Tabel 4. 8 Uji Validitas	47
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4. 10 Uji Normalitas	50
Tabel 4. 11 Uji Heterokedastisitas	50
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4. 15 Uji t.....	54

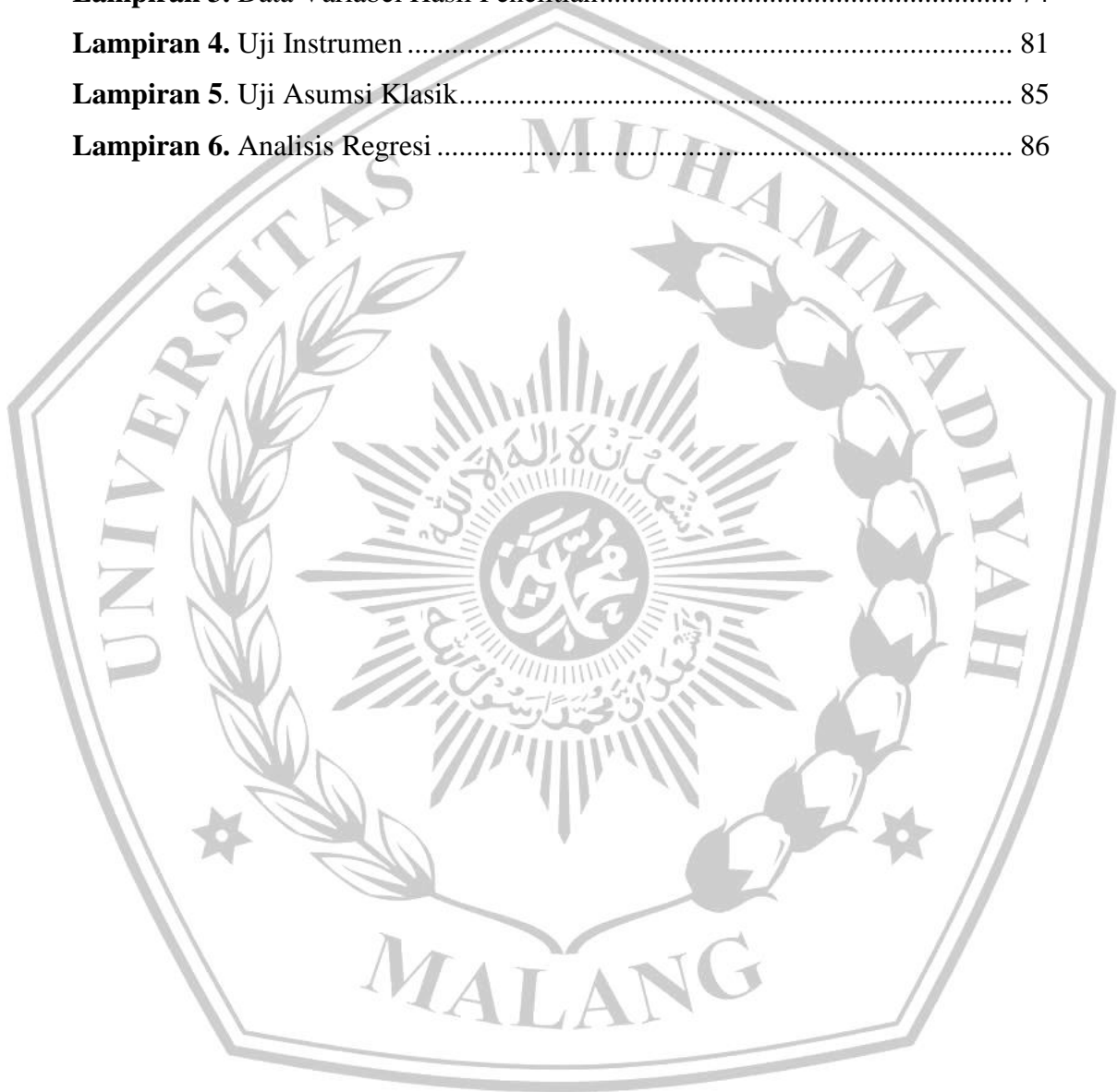
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi
Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian..... 24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	63
Lampiran 2. Hasil Sebaran Kuisioner	68
Lampiran 3. Data Variabel Hasil Penelitian.....	74
Lampiran 4. Uji Instrumen	81
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik.....	85
Lampiran 6. Analisis Regresi	86



DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2011). *Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep dan Strategi* (11 ed.). PT. Rajagrafindo Persada.
- Assegaff, M. (2009). Analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. *EKOBIS*, 10(2), 334–343.
- Ferdinand, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen* (5 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulliando, D., & Shihab, M. S. (2019). The Effect of Product Quality, Price and Promotion on the Purchase Decision of Telkomsel Service Products. *IJJR_International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 4(9), 419–425. <https://doi.org/10.30587/innovation.v1i1.1190>
- Iqbal, M., & Kadir, A. (2019). Jieb : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Merchant Go Food Festival Duta Mall Banjarmasin. *JIEB: Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 5(2), 227–237. <http://ejournal.stiepancasetia.ac.id/index.php/jieb>
- Kodu, S. (2013). Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3), 1251–1259. <https://doi.org/10.1002/pola.21914>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (13 ed.). Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Maidarti, T., Nuswandari, I., & Wibowo, E. (2022). Kebijakan Harga dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Smartphone PT Smartfren Telecom Tbk The Influence of Price Policy and Sales Promotion on Purchase Decisions on Smartphone Products at PT Smartfrend Telecom Tbk. *jurnal pengembangan wiraswasta*, 24(1), 57–64.
- Maulida, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Zafi Studio Di Mangaran Situbondo. *Growth*, 19(1), 52. <https://doi.org/10.36841/growth-journal.v20i1.1829>
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 13(1), 26. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10416>
- Parasuraman, P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Polla, F. C., Mananeke, L., & Taroreh, R. N. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi

- Dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Indomaret Manado Unit Jalan Sea. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4), 3068–3077. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21224>
- Prayoga, D. R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap keputusan pembelian pada PT. MPM motor Surabaya. *Jurnal ilmu dan riset manajemen*, 11, 1–16.
- Sandy, F., Arifin, Z., & Yaningwati, F. (2014). Pengaruh Bauran Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Survei pada Mahasiswa Jurusan Bisnis Angkatan 2010-2012 Fakultas Ilmu Administrasi Pengguna Indosat di Universitas Brawijaya). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 9(2), 1–10.
- Setyaningrum, N., Waluyo, D. W., & Wijayanto, A. (2013). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Promosi Penjualan Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Mie Sedaap. *Journal of Social and Politic*, 3(1), 197–204.
- Silaban, B. E., & Rosdiana, D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi Terhadap Proses Keputusan Pembelian pada Online Shop Sociolla. *ESESNSI: Jurnal Manajemen Bisnis*, 23(3), 202–224.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D* (2 ed.). Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4 ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Andi Offset.
- Yenson, F., Sanjaya, T., Viviana, & Wong, W. F. (2022). Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda pada PT. Capella Dinamik Nusantara. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*, IV(1), 44–58.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA , DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN STUDI PADA PELANGGAN UD. REJEKI BAROKAH PUJON

ORIGINALITY REPORT

2%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Ajou University Graduate School
Student Paper

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On