

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MARKOBAR
DI SURABAYA**

**Skripsi diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

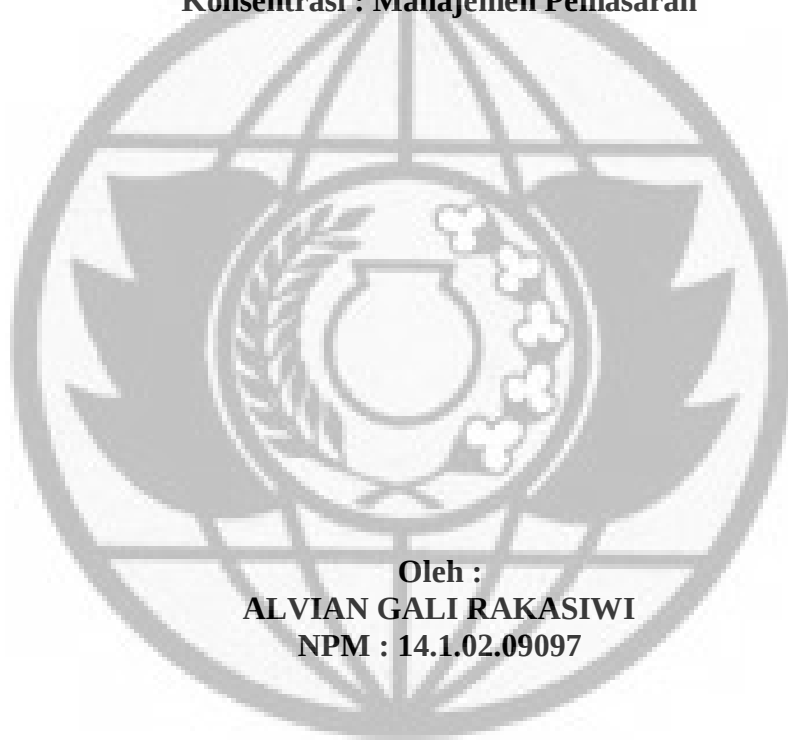


**Oleh :
ALVIAN GALI RAKASIWI
NPM: 14.1.02.09097**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MARKOAR
DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Oleh :
ALVIAN GALI RAKASIWI
NPM : 14.1.02.09097**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA MARKOBAR DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ALVIAN GALI RAKASIWI

NPM : 14.1.02.09097

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 13 April 2019

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.

Anggota : 1. Dr. Nur Laily, M.Si.

2. Drs. Ec. Sri Utiyati, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.

Dr. Triyonowati, M.Si.



Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ALVIAN GALI RAKASIWI

NPM : 14.1.02.09097

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MARKOBAR
DI SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 13 April 2019, adalah hasil karya saya.

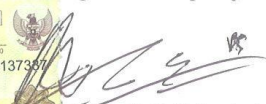
Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 13 April 2019

Yang membuat pernyataan,




Alvian Gali Rakasiwi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Alvian gali rakasiwi
NPM : 14.1.02.09097
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 30 Januari 1996
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Jln. Tubanan baru blok E no. 9
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Dariono
Alamat Rumah/Telepon : Jln Tubanan baru blok E no. 9
082132523715
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Tandes Kidul II tahun 2008.
2. Tamat SMP Giki 1 Surabaya tahun 2011.
3. Tamat SMAN 12 Surabaya tahun 2014.

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-X	2014-2019	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Alvian Gali Rakasiwi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahamat-nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MARKOBAR DI SURABAYA” dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan serta memberi banyak petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Rika Rahayu, S.M., MBA. selaku dosen wali yang telah banyak memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan bagi saya.
6. Kedua orang tua saya tercinta yang tak henti-hentinya selalu menyayangi, mendoakan serta memberi dukungan baik moral maupun materil.
7. Kepada adik-adik saya Elok Diva S dan Balgis Faradila A serta saudara-saudara dan seluruh keluarga lainnya yang selalu memberikan motivasi dan doa untuk saya agar dapat menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Pacar saya Birda Iftah Rosyidah yang selalu memberi doa, semangat dan dorongan motivasi terus menerus kepada saya agar bisa menyelesaikan pendidikan dengan baik.
9. Sahabat-sahabat terbaik saya di Warkop Kelopo Mas Begeng, Dio Novan S.E., Yudistira S.E., Aрга dita P., Faisal Tauza, R Rama, Rizky Adika, Teo Filus dan Sahabat-sahabat saya yang lainnya yang selalu membantu dan memberikan ide serta bantuannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta seluruh teman-teman SM-1 tercinta angkatan 2014 yang berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan perkuliahan dan terima kasih telah memberikan banyak pelajaran berarti bagi saya selama perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan banyak terimakasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca,
terimakasih.

Surabaya, 27 februari 2019

Alvian Galih Rakasi



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
 BAB 1: PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
 BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 7
2.1 Tinjauan Teoritis	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Keputusan Pembelian	8
2.1.3 Kualitas Produk	10
2.1.4 Kualitas Layanan	16
2.1.5 Promosi.....	21
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	25
2.2 Rerangka Pemikiran	27
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	28
 BAB 3: METODE PENELITIAN	 31
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	 31
3.1.1 Jenis Penelitian	31
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian.....	31
3.1.3 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.2 Teknik Pengumpulan Data	32

3.2.1	Jenis Data.....	32
3.2.2	Metode Pengumpulan Data	33
3.3	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.3.1	Variabel Penelitian.....	33
3.3.2	Definisi Operasional Variabel	34
3.4	Teknik Analisis Data	37
3.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.4.2	Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.4.3	Uji Asumsi Klasik	39
3.4.4	Uji Kelayakan Model.....	41
3.4.5	Pengujian Hipotesis	43
BAB 4:	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	44
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden	45
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian	47
4.1.4	Uji Validitas dan Realibilitas.....	50
4.1.5	Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.1.6	Uji Asumsi Klasik	53
4.1.7	Uji Kelayakan Model.....	54
4.1.8	Pengujian Hipotesis	56
4.2	Pembahasan	57
4.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	57
4.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	58
4.2.3	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	59
BAB 5:	PENUTUP	60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Keterbatasan	60
5.3	Saran	61
	JADWAL PENELITIAN	74
	DAFTAR PUSTAKA	75
	LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Mapping Penelitian Terdahulu	25
2 Hasil Karakteristik Berdasarkan Umur Responden	46
3 Hasil Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	46
4 Hasil Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	47
5 Hasil Distribusi Frekuensi Tanggapan Atas Kualitas Produk.....	48
6 Hasil Distribusi Frekuensi Tanggapan Atas Kualitas Layanan.....	48
7 Hasil Distribusi Frekuensi Tanggapan Atas Promosi	49
8 Hasil Distribusi Frekuensi Tanggapan Atas Keputusan Pembelian.	49
9 Hasil Uji Validitas	50
10 Hasil Uji Reliabilitas	51
11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	51
12 Hasil Uji Multikolinieritas	53
13 Hasil Uji F.....	55
14 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	55
15 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka pemikiran	28
2 Grafik <i>P-P Plot Of Regresion Standardized Residual</i>	61
3 Grafik <i>Scatterplot</i>	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuisioner.....	66
2 Hasil Tabulasi Kuisioner.....	71
3 Hasil Olahan SPSS.....	74

