

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALIAS PELAYANAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKI DI SURABAYA**



**Oleh:
SANDHY YUDHA WICAKSONO
NPM: 15.1.02.10125**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2020**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALIAS PELAYANAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKI DI SURABAYA**



**Oleh:
SANDHY YUDHA WICAKSONO
NPM: 15.1.02.10125**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2020**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALIAS PELAYANAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKI DI SURABAYA**

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



**Oleh:
SANDHY YUDHA WICAKSONO
NPM: 15.1.02.10125**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2020**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKI DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**SANDHY YUDHA WICAKSONO
NPM : 15.1.02.10125**


**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 12 Juni 2020**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Ir. Imam Hidayat, M.M.
Anggota : 1. Drs. Ec. Mashariono, M.M.
2. Supriyatin, S.H., M.M.**

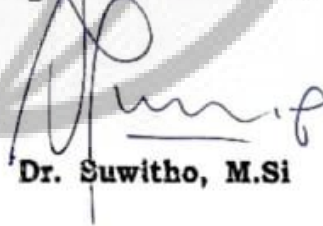
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing



Drs. Ec. Mashariono, M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si



Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Sandhy Yudha Wicaksono

Npm : 15.1.02.10125

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKI DI SURABAYA.

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 12 Juni 2020, 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, pendapat atau pemikiran 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 sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri. 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, 12, Juni 2020

Yang membuat pernyataan

METERAN
TEMPIL
KEMENTERIAN
Pendidikan dan Kebudayaan
REPUBLIK INDONESIA
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Sandhy Yudha Wicaksono

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Sandhy Yudha Wicaksono
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 04 Juli 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga) / 2 (Dua)
Alamat Rumah : Jl. Koblen
Rt 06 Rw 05
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Wicaksono Herry Putranto
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Koblen
Rt 06 Rw 05
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Bubutan IX Surabaya tahun 2009
2. Tamat SLTP di SMP Barunawati Surabaya tahun 2012
3. Tamat SLTA di SMAN 19 Surabaya tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I-IX	2015-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Sandhy Yudha Wicaksono

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahamat-nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul

“PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKI 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. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Drs. Ec. Mashariono, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dengan sabar selama penulisan skripsi.
4. Okto Aditya Suryawirawan, S.M., M.S.M. 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

6. Kedua orang tua saya tercinta yang tak henti-hentinya selalu menyayangi, mendoakan serta memberi dukungan baik moral maupun materil.
7. Sahabat-sahabat terbaik saya yang selalu membantu dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta seluruh teman-teman SM-6 tercinta angkatan 2015 yang berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan perkuliahan dan terima kasih telah memberikan banyak pelajaran berarti selama saya berkuliah.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi.

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

Surabaya, 04 Oktober 2019

Sandhy Yudha Wicaksono

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	Vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	Xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	Xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	Xv
 BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8

BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan teoritis.....	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.2 Jasa.....	10
2.1.3 Harga.....	12
2.1.4 Promosi.....	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.6 Keputusan Pembelian.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Rerangka Pemikiran & Konseptual.....	28
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	29

BAB 3 : METODA PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Obyek) Penelitian.....	31
3.1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.2 Gambaran dari populasi penelitian.....	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5.1 Variabel.....	35
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	37

3.6 Teknik Analisis Data	38
3.6.1 Uji Instrumen.....	38
3.6.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	39
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.6.4 Uji Kelayakan Model	42
3.6.6 Pengujian Hipotesis (uji t)	44

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	45
4.2 Analisis Data.....	51
4.2 Pembahasan.....	59

BAB 5 : PENUTUP

5.1 Simpulan	62
5.2 Keterbatasan.....	62
5.3 Saran	63

JADWAL PENELITIAN.....	64
-------------------------------	-----------

DAFTAR PUSTAKA	65
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	66
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

1. TOP BRAND INDEX.....	3
2. Penelitian Terdahulu	26
3. Karakteristik Berkaitan dengan Jenis Kelamin	46
4. Karakteristik Berkaitan dengan Usia.....	47
5. Deskripsi Tanggapan Berkaitan dengan Harga	48
6. Deskripsi Tanggapan Berkaitan dengan Promosi	49
7. Deskripsi Tanggapan Berkaitan dengan Kualitas Layanan.....	49
8. Deskripsi Tanggapan Berkaitan dengan Keputusan Pembelian.....	50
9. Hasil Uji Validitas	51
10. Hasil Uji Reliabilitas	52
11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	53
12. Hasil Uji Normalitas.....	54
13. Hasil Uji Multikolinieritas	55
14. Hasil Uji Kelayakan Model.....	57
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
16. Hasil Uji Hipotesis	58

DAFTAR GAMBAR

1. Rerangka Konseptual	28
2. Grafik P-Plot	55
3. Heteroskedastisitas pada Linier Berganda	56



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner	68
2. Hasil Tabulasi Kuisisioner	73
3. Hasil Olahan Data SPSS	77



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis menganalisis Harga, Promosi, dan Kualitas pelayanan, berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa pengiriman TIKI Surabaya. Jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang bersifat deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden teknik yang digunakan *purpose sampling*. Pengumpulan data menggunakan kusioner. Metode analisis data dengan menggunakan analisis linear berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan realibilitas..

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, Variable promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, Variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Harga, Promosi, Kualitas pelayanan, Keputusan pembelian

ABSTRACT

This research aimed to examine price, promotion, and service quality which affected customers' buying decision of delivery service of TIKI Surabaya. While, the research was descriptive-quantitative. Moreover, the population was customers of TIKI Surabaya. Furthermore, the data collection technique used purposive sampling, in which the sample was given based on criteria given. Additionally, the instrument in data collection technique used questionnaires. In line with, there were 100 respondents as sample. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS (Statistical Product and Service Solution). Besides, the instrument testing used validity test and reliability test.

The research result concluded price had positive and significant effect on customers' buying decision of delivery service of TIKI Surabaya. Likewise, promotion had positive and significance effect on customers' buying decision of delivery service of TIKI Surabaya. Similarly, service quality had positive and significant effect on customers' buying decision of delivery service of TIKI Surabaya.

Keywords: Price, promotion, service quality, purchasing decision. I certify that this translation in

