

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI HOTEL HORIZON ARCADIA SURABAYA**



**Oleh:**

**KRISNA MAULANA  
NPM: 15.1.02.09790**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

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

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI HOTEL HORIZON ARCADIA SURABAYA**



**Oleh:**

**KRISNA MAULANA  
NPM: 15.1.02.09790**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

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

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI HOTEL HORISON ARCADIA SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program studi : manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**KRISNA MAULANA**

**NPM: 15.1.02.09790**

**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

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

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI HOTEL HORIZON ARCADIA SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**KRISNA MAULANA**  
NPM : 15.1.02.09790

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji

Pada Tanggal 2 November 2019

**Susunan Tim Penguji**

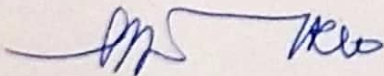
**Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M**

**Anggota : 1. Dr. Ir. Budhi Satrio, M.M**  
**2. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.**

**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima**

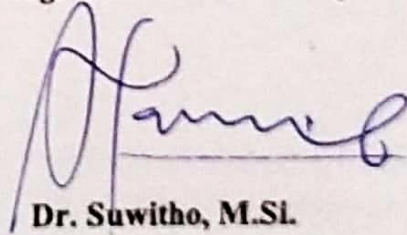
**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**



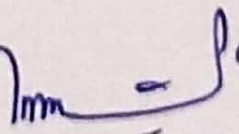
**Dr. Ir. Budhi Satrio, M.M.**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Krisna Maulana

N.P.M : 15.1.02.09790

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI HOTEL HORISON ARCADIA SURABAYA**

Telah diajukan untuk diuji pada tanggal 2 November 2019

Dengan demikian 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 symbol 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, 2 November 2019

Yang membuat pernyataan,



6000  
Krisna Maulana

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : KrisnaMaulana  
 NPM : 1510209790  
 Program Studi : S1- Manajemen  
 Tempat/TanggalLahir : Surabaya, 11 April 1996  
 Agama : Islam  
 JumlahSaudara/Anakke : 1 (Pertama)  
 AlamatRumah : Jl. Raya Lontar No 208 Rt. 01 Rw.02  
 Status : Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : RachmadBudiono  
 Alamat Rumah/Telepon : Jl. Raya Lontar No 208 Rt. 01 Rw.02  
 081230951118  
 Alamat Kantor/Telepon : -  
 Pekerjaan/Jabatan : wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di MI NyaiHjAshfiah tahun 2008
2. Tamat SLTP di SMP Shafta tahun 2011
3. Tamat SLTA di SMKN 6 SURABAYA tahun 2014
4. PendidikanTinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VIII	2015-2019	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuatdengansebenarnya

KrisnaMaulana

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Di Hotel Horison Arcadia Surabaya”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Suwitho.,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr.IrBudhiSatrio, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkanpenulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. BapakOkto Aditya Suryawirawan, M.M.selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa studi.
5. Seluruh dosen pengajar, staff, dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
6. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.

7. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan motivasi, bimbingan, dan nasihat. Terimakasih untuk segala kesabaran, kasih sayang serta doanya sehingga skripsi ini dapat terwujud.
8. Teman – teman Manajemen angkatan 2015 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang juga telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Surabaya, 14 Oktober 2019

KrisnaMaulana



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	7
2.1.1 Pemasaran .....	7
2.1.2 Pemasaran Jasa .....	8
2.1.3 Keputusan Pembelian .....	9
2.1.4 Produk ( <i>Product</i> ) .....	11
2.1.5 Promosi ( <i>Promotion</i> ) .....	14
2.1.6 Harga ( <i>Price</i> ) .....	16
2.1.7 Tempat( <i>Place</i> ) .....	21
2.1.8 Orang ( <i>People</i> ).....	22
2.1.9 Proses ( <i>Process</i> ).....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Rerangka Konseptual .....	29
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	29
2.4.1 PengaruhProdukTerhadapKeputusanPembelian.....	29
2.4.2 PengaruhPromosiTerhadapKeputusanPembelian .....	30
2.4.3 PengaruhHargaTerhadapKeputusanPembelian .....	31
2.4.4 PengaruhTempatTerhadapKeputusanPembelian .....	31
2.4.5 Pengaruh Orang TerhadapKeputusanPembelian .....	32
2.4.6 Pengaruh Proses TerhadapKeputusanPembelian.....	33

<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 JenisPenelitiandanGambarandariPopulasiPenelitian.....	34
3.2 TeknikPengambilanSampel .....	34
3.3 TeknikPengumpulan Data .....	36
3.4 VariabeldanDefinisiOperasionalVariabel.....	37
3.4.1 Variabel .....	37
3.4.2 DefinisiOperasionalVariabel .....	38
3.5 TeknikAnalisa Data .....	44
3.5.1 UjiValiditas.....	44
3.5.2 UjiReliabilitas.....	44
3.5.3 AnalisisRegresi Linear Berganda .....	44
3.5.4 UjiAsumsiKlasik .....	45
3.5.5 UjiKelayakan Model .....	46
 <b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 HasilPenelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	48
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden .....	48
4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian .....	48
4.1.5 Teknik Analisis Data .....	53
4.1.6 Uji Asumsi Klasik .....	55
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.1.8 Uji <i>Goodness Of Fit</i> (Kecocokan Model) .....	60
4.1.9 Uji Hipotesis .....	62
4.2 Pembahasan .....	64
4.2.1 Pengaruh Prooduk, Promosi, Harga, Tempat, Orang, dan Proses Terhadap Keputusan Pembelian .....	64
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	64
4.2.3 PengaruhPromosiTerhadapKeputusanPembelian.....	65
4.2.4 PengaruhHargaTerhadapKeputusanPembelian .....	65
4.2.5 PengaruhTempatTerhadapKeputusanPembelian.....	66
4.2.6 Pengaruh Orang TerhadapKeputusanPembelian.....	66
4.2.7 Pengaruh Proses TerhadapKeputusanPembelian .....	67
 <b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	69
5.3 Saran .....	70
 JADWAL PENELITIAN .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Produk (Pd) .....	49
3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi (Pr) .....	50
4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (Hg) .....	50
5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tempat (Tp) .....	51
6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Orang (Org) .....	51
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Proses (Prs) .....	52
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Kp) .....	53
9. Hasil Uji Validitas .....	54
10. Hasil Uji Reliabilitas .....	55
11. Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
12. Uji Regresi Berganda .....	59
13. Hasil Uji F .....	61
14. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) .....	62

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Hal
1. RerangkaKonseptual .....	26
2. HasilUjiNormalitasMenggunakanGrafik P-Plot .....	56
3. Gambar <i>Scatterplot</i> .....	58

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Hal
1. Kuisisioner Penelitian .....	75
2. Hasil Rekap Kuisisioner .....	82
3. Hasil Frekuensi .....	91
4. Hasil Validitas dan Reliabilitas.....	92
5. Hasil Regresi .....	102
6. Tabel r .....	108