

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS PADA INDOMARET PLOSO BOGEN SURABAYA)**



**Oleh:**

**SITI ROMELAH**

**NPM: 18.1.02.11253**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA**

**(STIESIA)**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS PADA INDOMARET PLOSO BOGEN SURABAYA)**



**Oleh:**

**SITI ROMELAH**

**NPM: 18.1.02.11253**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA**

**(STIESIA)**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS PADA INDOMARET PLOSO BOGEN SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Kosentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**SITI ROMELAH**

**NPM : 18.1.02.11253**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA**

**(STIESIA)**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**(Studi Kasus Pada Indomaret Ploso Bogen Surabaya)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**SITI ROMELAH**

**NPM: 18.1.02.11253**

Telah dipertahankan di depan

**Tim Penguji pada 24 September 2022**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd., S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Anton Eka Yulianto, S.E., M.M.**

**2. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

**Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd., S.E., M.M.**

**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 : **Siti Romelah**

N.P.M : **18.1.02.11253**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Indomaret Ploso Bogen Surabaya).**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 24 September 2022, 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 berasal penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian 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 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 di berikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 24 September 2022

Yang membuat pernyataan,



Siti Romelah

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Siti Romelah  
NPM : 18.1.02.11253  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Jember, 30 Agustus 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak Ke : 3/1  
Alamat : Jl. Tambak Gringsing Baru Blok 3/9/1 Surabaya  
Status : Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Noorrachmah  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Hos Cokroaminoto No. 59 Teko'an Jember  
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Mundurejo 1 Jember tahun 2012
2. Tamat SMP Attarbiyah Surabaya tahun 2015
3. Tamat SMA Attarbiyah Surabaya tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VIII	2018-2022	Mahasiswa

Dibuat dengan Sebenarnya

Siti Romelah

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat salah satu guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadrijih Asyik, S.E., M.Si., Ak.CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.pd., M.Pd., S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dengan penuh kesabaran kepada saya dalam penyusunan skripsi.
4. Yesa Cahyaning, S.E., M.M., selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen, serta para staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung
6. Terimakasih kepada Bapak Robby Sebagai manager Indomaret Ploso Bogen dan Mochammad Irsyat Agus Subchi yang telah memperbolehkan penulis untuk membuat riset serta meluangkan waktunya untuk memberikan data yang berguna untuk lancarnya penulisan penelitian ini

7. Kepada kedua orang tua saya yaitu Moh Hayat dan Noorachmah yang selama ini selalu memberikan semangat serta doa dan dukungan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
8. Kepada suami saya yaitu Muhammad Amirul Mustakim yang senantiasa sabar menemani, memberikan semangat, motivasi, doa, ide, dan meluangkan waktunya serta bantuan apapun yang saya butuhkan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian penelitian ini.
9. Sahabat – sahabat tercinta dan saya sayangi Nabila Karunianing Putri, Elisti Ainatul Aliyah, Ratna Sari Loebis dan Moch Hendra Febiantoro yang selalu memberikan motivasi, doa serta bantuan yang saya butuhkan selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh teman – teman SM-4 seangkatan 2018 yang bersama – sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terimakasih. Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 17 Agustus 2022

Siti Romelah



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
<a href="#">DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">KATA PENGANTAR .....</a>	<a href="#">7</a>
DAFTAR ISI.....	xi
<a href="#">DAFTAR TABEL.....</a>	<a href="#">12</a>
<a href="#">DAFTAR GAMBAR .....</a>	<a href="#">13</a>
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<a href="#">ABSTRAK .....</a>	<a href="#">Err</a>
<b>or! Bookmark not defined.</b>	
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB 1 :PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<a href="#">1.1 Latar Belakang .....</a>	<a href="#">Err</a>
<b>or! Bookmark not defined.</b>	
<a href="#">1.2 Rumusan Masalah .....</a>	<a href="#">Err</a>
<b>or! Bookmark not defined.</b>	
<a href="#">1.3 Tujuan Penelitian .....</a>	<a href="#">Err</a>
<b>or! Bookmark not defined.</b>	
<a href="#">1.4 Manfaat Penelitian .....</a>	<a href="#">Err</a>
<b>or! Bookmark not defined.</b>	
<a href="#">1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....</a>	<a href="#">Err</a>
<b>or! Bookmark not defined.</b>	
<b><u>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</u>.....</b>	<b><u>Err</u></b>
<b>or! Bookmark not defined.</b>	
<a href="#">2.1 Tinjauan Teoritis .....</a>	<a href="#">Err</a>
<b>or! Bookmark not defined.</b>	
<a href="#">2.1.1 Kualitas Pelayanan .....</a>	<a href="#">Err</a>
<b>or! Bookmark not defined.</b>	

2.1.1.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.2	Prinsip - Prinsip Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.4	Indikator Kualitas Pelayanan	13
<u>2.1.2</u>	<u>Harga</u>	<u>Err</u>
<b>or! Bookmark not defined.</b>		
2.1.2.1	Pengertian Harga	14
2.1.2.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Harga	15
2.1.2.3	Peranan Harga	16
2.1.2.4	Indikator Harga	17
<u>2.1.3</u>	<u>Promosi</u>	<u>Err</u>
<b>or! Bookmark not defined.</b>		
2.1.3.1	Pengertian Promosi	18
2.1.3.2	Menentukan Target Promosi	19
2.1.3.3	Indikator Promosi	20
<u>2.1.4</u>	<u>Keputusan Pembelian</u>	<u>Err</u>
<b>or! Bookmark not defined.</b>		
2.1.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian	21
2.1.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	22
2.1.4.3	Tahapan Keputusan Pembelian	23
2.1.4.4	Indikator Keputusan Pembelian	25
<u>2.1.5</u>	<u>Penelitian Terdahulu</u>	<u>Err</u>
<b>or! Bookmark not defined.</b>		
<u>2.2</u>	<u>Rerangka Konseptual</u>	<u>Err</u>
<b>or! Bookmark not defined.</b>		
<u>2.3</u>	<u>Pengembangan Hipotesis</u>	<u>Err</u>
<b>or! Bookmark not defined.</b>		
<u>2.3.1</u>	<u>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian</u>	<u>Err</u>
<b>or! Bookmark not defined.</b>		
<u>2.3.2</u>	<u>Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian</u>	<u>Err</u>
<b>or! Bookmark not defined.</b>		
<u>2.3.3</u>	<u>Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian</u>	<u>Err</u>
<b>or! Bookmark not defined.</b>		

**BAB 3 : METODE PENELITIAN**

.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian  
.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.1.1 Jenis Penelitian  
.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.2 Populasi dan Sampel  
.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.2.1 Populasi  
.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.2.2 Sampel  
.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.3 Teknik Pengumpulan Data  
.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.3.1 Jenis Data  
.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.3.2 Sumber Data  
.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.3.3 Pengumpulan Data  
.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel  
.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.4.1 Variabel Penelitian  
.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.4.2 Definisi Operasional Variabel  
.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.4.3 Teknik Analisis Data  
.....Err  
or! Bookmark not defined.  
3.4.4 Teknik Analisis Deskriptif  
.....Err  
or! Bookmark not defined.

3.5	Uji	Instrumen	
<hr/>			
<b>Err</b>			
<b>or! Bookmark not defined.</b>			
a.	Uji Validitas		38
b.	Uji Reliabilitas		38
3.6	Analisis Regresi Linear	Berganda	
<hr/>			
<b>Err</b>			
<b>or! Bookmark not defined.</b>			
3.7	Uji Asumsi	Klasik	
<hr/>			
<b>Err</b>			
<b>or! Bookmark not defined.</b>			
3.7.1	Uji Normalitas		39
3.7.2	Uji Multikolinearitas		40
3.7.3	Uji Heterokedastisitas		41
3.8	Uji Kelayakan	Model	
<hr/>			
<b>Err</b>			
<b>or! Bookmark not defined.</b>			
3.8.1	Uji	F	
<hr/>			
<b>Err</b>			
<b>or! Bookmark not defined.</b>			
3.8.2	Koefisien Determinasi	(R <sup>2</sup> )	
<hr/>			
<b>Err</b>			
<b>or! Bookmark not defined.</b>			
3.8.3	Uji	t	
<hr/>			
<b>Err</b>			
<b>or! Bookmark not defined.</b>			

## **BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<hr/>			
<b>Err</b>			
<b>or! Bookmark not defined.</b>			
4.1	Gambaran Umum	Perusahaan	
<hr/>			
<b>Err</b>			
<b>or! Bookmark not defined.</b>			
1.	Sejarah Perusahaan		43
2.	Visi dan Budaya Perusahaan		45
4.2	Hasil	Penelitian	
<hr/>			
<b>Err</b>			
<b>or! Bookmark not defined.</b>			
4.2.1	Gambaran Responden	Penelitian	
<hr/>			
<b>Err</b>			
<b>or! Bookmark not defined.</b>			
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin		46
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia		46
4.2.2	Deskriptif Hasil	Penelitian	
<hr/>			
<b>Err</b>			
<b>or! Bookmark not defined.</b>			

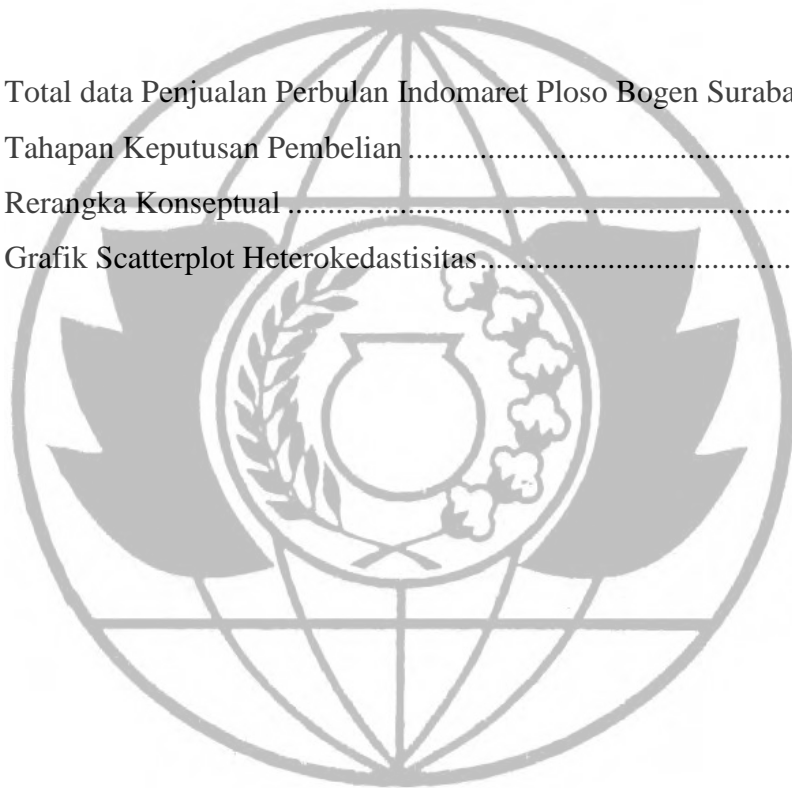
	1. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas	
Pelayanan .....		48
	2. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	50
	3. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Promosi .....	52
	4. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Keputusan	
Pembelian.....		54
<a href="#">4.3</a>	<a href="#">Analisis</a>	<a href="#">Data</a>
<hr/>		
<b>Err</b>		
<b>or! Bookmark not defined.</b>		
<a href="#">4.3.1</a>	<a href="#">Uji</a>	<a href="#">Instrumen</a>
		<a href="#">Data</a>
<hr/>		
<b>Err</b>		
<b>or! Bookmark not defined.</b>		
	1. Uji Validitas .....	57
	2. Uji Reliabilitas .....	58
<a href="#">4.3.2</a>	<a href="#">Analisis</a>	<a href="#">Regresi</a>
		<a href="#">Linear</a>
		<a href="#">Berganda</a>
<hr/>		
<b>Err</b>		
<b>or! Bookmark not defined.</b>		
4.3.3 Uji Asumsi Klasi .....		60
	1. Uji Normalitas .....	60
	2. Uji Multikolinearitas .....	61
	3. Uji Heteroskedastisitas .....	61
4.3.4 Uji Kelayakan Model .....		62
	1. Uji F .....	62
	2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
	3. Uji t .....	63
4.4 Pembahasan.....		64
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan		
Pembelian .....		64
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....		66
<a href="#">4.4.3</a>	<a href="#">Pengaruh</a>	<a href="#">Promosi</a>
	<a href="#">Terhadap</a>	<a href="#">Keputusan</a>
	<a href="#">Pembelian</a>	
<hr/>		
<b>Err</b>		
<b>or! Bookmark not defined.</b>		
<b>BAB 5 : PENUTUPAN .....</b>		<b>69</b>
5.1 Kesimpulan .....		69
5.2 Keterbatasan.....		70
5.3 Saran .....		70
JADWAL PENELITIAN .....		71
DAFTAR PUSTAKA .....		72

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	26
2. Skala Likert.....	34
3. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4. Berdasarkan Usia.....	46
5. Kelas Interval.....	48
6. Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	48
7. Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Harga .....	50
8. Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Promosi.....	52
9. Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian .....	55
10. Hasil Uji Validitas .....	57
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
12. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
13. Hasil Uji Normalitas Statistik.....	60
14. Hasil Uji Multikolinieritas.....	61
15. Hasil Uji F .....	62
16. Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	62
17. Hasil Uji t.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Total data Penjualan Perbulan Indomaret Ploso Bogen Surabaya .....	5
2. Tahapan Keputusan Pembelian .....	23
3. Rerangka Konseptual .....	27
4. Grafik Scatterplot Heterokedastisitas .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	77
2. Tabulasi Hasil Data Kuesioner .....	80
3. Tabulasi Karakteristik Data .....	84
4. Tabel Frekuensi Data .....	85
5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	91
6. Uji Normalitas .....	96
7. Hasil regresi .....	98
8. Tabel r .....	100