

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN GOJEK DI
SURABAYA (STUDI KASUS MAHASISWA STIESIA)**



Oleh :

IMNESTI AUFA EMNISTYA

NPM: 19.1.02.11875

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN GOJEK DI SURABAYA (STUDI KASUS
MAHASISWA STIESIA)**



Oleh :

IMNESTI AUFA EMNISTYA

NPM: 19.1.02.11875

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN GOJEK DI SURABAYA (STUDI KASUS
MAHASISWA STIESIA)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu

Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

IMNESTI AUFA EMNISTYA

NPM: 19.1.02.11875

SEKOLAH TINGGI EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2023

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
GOJEK DI SURABAYA**

(Studi Kasus Mahasiswa STIESIA)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**IMNESTI AUFA EMNISTYA
NPM: 19.1.02.11875**

**Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 13 Mei 2023**

Susunan Tim Penguji :

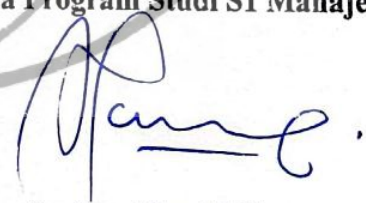
**Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.
2. Dr. Prijati, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing



Dr. Prijati, S.E., 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 di bawah ini, saya:

Nama : **Imnesti Afa Emnisty**

N.P.M : **19.1.02.11875**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN GOJEK DI SURABAYA (STUDI KASUS MAHASISWA STIESIA)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 13 Mei 2023 , 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 terima.

Surabaya, 13 Mei 2023

Yang menyatakan,



Imnesti Afa Emnisty

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Imnesti Aufa Emnisty
NPM : 1910211875
Program Studi : S1Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 01 November 2001
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak Ke : -/1
Alamat Rumah : Jl.Plemahan VII/10 A Surabaya
Status : Belum menikah

B. ORANG TUA

Nama : Muhamad Anis
Alamat Rumah / Telepon : Jl. Plemahan VII/10 A Surabaya
Pekerjaan / Jabatan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kedungdoro V/310 Surabaya tahun 2013
2. Tamat SMP di SMPN 10 Surabaya tahun 2016
3. Tamat SMA di SMA Barunawati Surabaya tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|----------|----------|-----------|------------|
| STIESIA | Surabaya | I-VII | 2019-2023 | - |

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerjadi | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|-----------|------------------|---------|
| - | - | - | - |

Dibuatdengansebenarnya

Imnesti Aufa Emnisty

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran kepada Allah SWT dengan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **”Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Gojek Di Surabaya (Studi Kasus Mahasiswa STIESIA Surabaya)”** Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Untuk mewujudkan skripsi ini, tidak terlepas dari pengarahannya dan bimbingan serta saran dari beberapa orang-orang terdekat dan banyak pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulisingin menghantarkan segala ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Dr.Nur Fadjrih 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. Prijati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya yang sangat berharga dengan sabar memberikan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses menyusun skripsi ini.
4. Dian Palupi, S.E., M.S.M., selaku dosen wali SM-3 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan dan nasehat, sehingga penulis bisa menempuh pendidikan dibangku perkuliahan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti dalam penyusunan skripsi ini dengan melalui bangku perkuliahan, serta staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah membantu dalam

mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain–lain.

6. Kepada kedua Orang Tua saya, Bapak Muhamad Anis dan IbuBudi Utamiatassegalabentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya, yang selama ini memberikan semua yang saya butuhkan baik materi maupun non materi yang sangat berguna bagi saya dalam menempuh pendidikan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, yang telah tulus memberikan dukungan serta memberikan bantuan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga harapan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 13 Mei 2023

Imnesti Aufa Emnistrya

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR 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..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| ABSTRAK..... | xiv |
| <i>ABSTRACT</i> | xv |
| BAB 1 : PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 11 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian | 12 |
| BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.. | 12 |
| 2.1 Tinjauan Teoritis Dan Pengembangan Hipotesis | 12 |
| 2.1.1 Pemasaran | 12 |
| 2.1.2 Harga..... | 15 |
| 2.1.3 Promosi | 17 |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan..... | 22 |
| 2.1.5 Keputusan Pembelian | 23 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 29 |
| 2.3 Rerangka Konseptual..... | 31 |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis..... | 32 |
| 2.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 32 |
| 2.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian..... | 32 |
| 2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .. | 33 |
| BAB 3 : METODE PENELITIAN | 35 |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian | 36 |
| 3.1.1 Jenis Penelitian | 36 |
| 3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian..... | 36 |
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel..... | 37 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 38 |
| 3.3.1 Jenis Data..... | 38 |
| 3.3.2 Sumber Data | 39 |
| 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data | 39 |
| 3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel..... | 39 |
| 3.4.1 Variabel..... | 39 |
| 3.4.2 Definisi Operasional Variabel | 39 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 42 |
| 3.5.1 Uji Instrumen | 42 |
| 3.5.2 Uji Asumsi Klasik..... | 43 |

| | |
|---|-----------|
| 3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 45 |
| 3.5.4 Uji Kelayakan Model..... | 46 |
| 3.5.5 Pengujian Hipotesis | 48 |
| BAB 4 : Hasil Penelitian dan Pembahasan..... | 49 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 49 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 49 |
| 4.1.2 Deskripsi Responden | 51 |
| 4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian | 54 |
| 4.1.4 Uji Instrumen | 58 |
| 4.1.5 Uji Asumsi Klasik..... | 60 |
| 4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda..... | 63 |
| 4.1.7 Uji Kelayakan Model..... | 65 |
| 4.1.8 Pengujian Hipotesis | 67 |
| 4.2 Pembahasan | 68 |
| BAB 5 : PENUTUP | 72 |
| 5.1 Simpulan..... | 72 |
| 5.2 Keterbatasan | 73 |
| 5.3 Saran..... | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 75 |
| JADWAL PENELITIAN | 78 |
| LAMPIRAN..... | 79 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|----------------|
| 1. Kenaikan Tarif Harga | 3 |
| 2. Kenaikan Tarif Harga Dalam Porsen | 3 |
| 3. Temuan Gap Research | 8 |
| 4. Penelitian Terdahulu | 30 |
| 5. Konstruksi Kuesioner..... | 43 |
| 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 51 |
| 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 52 |
| 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi..... | 53 |
| 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Gojek Selama Seminggu | 53 |
| 10. Tanggan Responden Terhadap Keputusan Pembelian..... | 55 |
| 11. Tanggan Responden Terhadap Harga..... | 56 |
| 12 Tanggan Responden Terhadap Promosi | 57 |
| 13. Tanggan Responden Terhadap Kualitas Layanan..... | 58 |
| 14. Hasil Uji Validitas..... | 59 |
| 15. Hasil Uji Reliabilitas..... | 60 |
| 16. Hasil Uji Multikolinearitas | 62 |
| 17. Uji Regresi Linier Berganda | 64 |
| 18. Hasil Uji F..... | 66 |
| 19. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda..... | 67 |
| 20. Hasil Uji t..... | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 1. Proses Keputusan Pembelian | 28 |
| 2. Rerangka Konseptual | 32 |
| 3. Hasil Uji Normalitas | 61 |
| 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas | 63 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|---------|
| 1. Kuisoner..... | 79 |
| 2. Tabulasi Hasil Kuisoner..... | 82 |
| 3. Hasil Output SPSS | 95 |
| 4. Surat Tugas Bimbingan Skripsi..... | 110 |
| 5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi | 111 |
| 6. Surat Keterangan Ijin Riset | 112 |
| 7. Surat Keterangan Selesai Riset..... | 113 |
| 8. Surat Berita Acara Bimbingan Skripsi..... | 114 |
| 9. Sertifikat Hasil Penelitian Seminar Ekuitas | 115 |
| 10. Surat Keterangan Bebas Plagiasi | 116 |
| 11. Hasil Plagiasi | 117 |

