

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN  
CABANG MANYAR SURABAYA**



**Oleh:**

**NINDA PUTRI NISFIL LAILI**

**NPM: 19.1.02.12001**

**Program Studi : Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN  
CABANG MANYAR SURABAYA**



**Oleh:**  
**NINDA PUTRI NISFIL LAILI**  
**NPM: 19.1.02.12001**

**Program Studi : Manajemen**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**  
**SURABAYA**  
**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN  
CABANG MANYAR SURABAYA**

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



**Oleh:  
NINDA PUTRI NISFIL LAILI  
NPM: 19.1.02.12001**

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

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN  
CABANG MANYAR SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**NINDA PUTRI NISFIL LAILI**

NPM : 19.1.02.12001

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 13 Mei 2023

Susunan Tim Penguji :

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

Anggota : 1. Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.

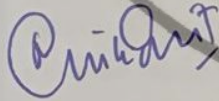
2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi SI Manajemen

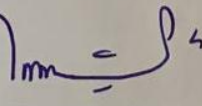


Dr. Anindhyta Budiarti, S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **NINDA PUTRI NISFIL LAILI**

N.P.M : **19.1.02.12001**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN CABANG MANYAR SURABAYA**

Dan 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 saya terima.

Surabaya, 13 Mei 2023  
Yang membuat pernyataan,



**NINDA PUTRI NISFIL LAILI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Ninda Putri Nisfil Laili  
NPM : 1910212001  
Program Studi : S1 Manajemen Pemasaran  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Mei 2001  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak Ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)  
Alamat Rumah : Jl. Gubeng Masjid V/40, Surabaya  
Status : Belum menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Suparman  
Alamat Rumah : Jl. Gubeng Masjid V/40, Surabaya  
Alamat Kantor : Jl. Sumatera No. 1-15, Pacar Keling, Surabaya  
Pekerjaan/ Jabatan : Karyawan

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri 1 Trawas Tahun 2013
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 1 Trawas Tahun 2016
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 1 Trawas Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	VII	2023	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Ninda Putri Nisfil Laili

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-NYA dan dukungan dan doa dari kedua orang tua kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat agar bisa mencapai gelar Sarjana Manajemen. Penulis menyadari penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dr. Nur Fadrijh 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 S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Anindhyta Budiarti, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu nya, memberikan pengarahan, saran, dan bimbingan yang sangat bermanfaat, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Kedua orang tua saya Bapak Suparman dan Ibu Nurdia Khasanah, lalu kakek saya Bapak Khusnan beserta Nenek saya Ibu Winarnik, beserta keluarga saya Umrotin dan Tina Sriwahyuni yang telah memberikan banyak doa serta dukungan moril maupun materil sehingga pengerjaan skripsi dapat terlaksana dengan baik.
5. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
6. Alm. Dimas Arya Pranata yang telah memberikan dukungan dalam

menyelesaikan skripsi.

7. Gea, Nunu, Reza, Yasinta, Rizkha, Nadine, Nabila, beserta seluruh teman-teman sepembimbingan dan keluarga besar SM-5 tahun 2019 yang senantiasa membantu, mendukung, serta memberikan saran yang bermanfaat.
8. Kepada Mie gacoan cabang Manyar Surabaya yang telah memberikan izin untuk melakukan riset.
9. Untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala informasi, dukungan dan semangat yang telah diberikan.

Peliti menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, penulis mengucapkan puji syukur dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pembaca.

Surabaya, 27 Februari 2023

Peneliti,

Ninda Putri Nisfil Laili



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 Pemasaran dan Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.3 Kualitas Produk.....	12
2.1.4 Promosi .....	17
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	26
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian... 26	26
2.3 Kerangka Konseptual .....	ix

2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	27
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian.....	29
3.1.1 Jenis Penelitian .....	29
3.1.2 Gambaran Populasi.....	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.3.1 Jenis Data.....	32
3.3.2 Sumber Data.....	32
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.4.1 Variabel Penelitian.....	32
3.4.2 Operasional Variabel.....	33
3.5 Teknik Analisa Data.....	35
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	35
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	36
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	36
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.5 Uji Kelayakan Model .....	39
3.5.6 Uji Hipotesis.....	40
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	41
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
4.1.2 Uji Instrumen Penelitian.....	42
4.1.3 Analisis Deskriptif.....	44
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.1.5 Uji Asumsi Klasik .....	51
4.1.6 Uji Kelayakan Model .....	54
4.1.7 Pengujian Hipotesis.....	55
4.2 Pembahasan.....	56
2.3 Kerangka Konseptual.....	59

4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian ..	56
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	57
4.2.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	58
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Keterbatasan .....	59
5.3 Saran .....	60
<b>JADWAL PENELITIAN.....</b>	<b>62</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Penelitian Terdahulu .....	23
2. Pengukuran Skala <i>Likert</i> .....	32
3. Hasil Uji Validitas .....	42
4. Hasil Uji Reliabilitas .....	43
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden .....	45
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung .....	45
8. Interval Kelas .....	46
9. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	47
10. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk .....	48
11. Tanggapan Responden Terhadap Promosi .....	49
12. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian .....	49
13. Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
14. Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
15. Uji F .....	54
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
17. Hasil Uji Hipotesis (Uji t) .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Negara Konsumsi Mie Instan.....	2
2. Data Pengunjung Mie Gacoan Bulan November 2022.....	3
3. Rerangka Konseptual .....	25
4. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>Normal Probability Plot</i> .....	51
5. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik <i>Scatterplot</i> .....	53



## DAFTAR GAMBAR

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	66
2. Hasil Tabulasi Tanggapan Responden .....	70
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	75
4. Hasil Analisis Deskriptif .....	80
5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	87
6. Hasil Uji Regresi .....	89
7. Surat Tugas.....	91
8. Surat Izin Riset.....	92
9. Kartu Konsultasi.....	93
10. Surat Balasan Riset .....	94
11. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian .....	95
12. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	96
13. Hasil Plagiasi.....	97