

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
ROOTEE ADVERTISING**



Oleh:

HAMDI PUTRA RACHMANA SUARJANA

NPM: 19.1.02.12091

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
ROOTEE ADVERTISING**



Oleh:

HAMDI PUTRA RACHMANA SUARJANA

NPM: 19.1.02.12091

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
ROOTEE ADVERTISING**

Skripsi diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

HAMDI PUTRA RACHMANA SUARJANA

NPM: 19.1.02.12091

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
ROOTEE ADVERTISING**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**HAMDI PUTRA RACHMANA SUARJANA
NPM : 19.1.02.12091**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 27 Januari 2024**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Dr. Budiyanto, M.S.

Anggota : 1. Dr. Djawoto, S.E., M.M.

2. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

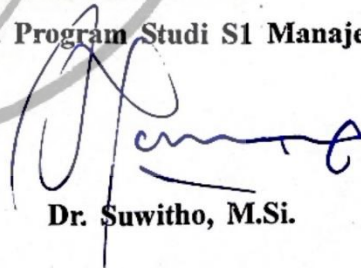
Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Djawoto, S.E., M.M.

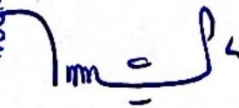
Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **HAMDI PUTRA RACHMANA SUARJANA**

N.P.M : **19.1.02.12091**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ROOTEE ADVERTISING

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 27 Januari 2024 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, 27 Januari 2024
Yang membuat pernyataan,



HAMDI PUTRA RACHMANA SUARJANA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Hamdi Putra Rachmana Suarjana
NPM : 19.1.02.12091
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Kupang, 10 Agustus 2001
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 3/1
Alamat Rumah : Jl. Raya Ne'e Blok E, Tuanatuk, Kec. Lob
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sari Hamida Hamid
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Raya Ne'e Blok E, Tuanatuk, Kec. Lob
Alamat Kantor/Telepon : 082237788520
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri 1 Ba'a tahun 2015
2. Tamat di SLTP di SMP Negeri 2 Lobalain tahun 2017
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 1 Lobalain tahun 2019
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30, Surabaya	I-IX	2019-2024	Mahasiswa

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

HAMDI P. R. SUARJANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dukungan dan doa kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“PENGARUH KULITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ROOTE ADVERTISING”**. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

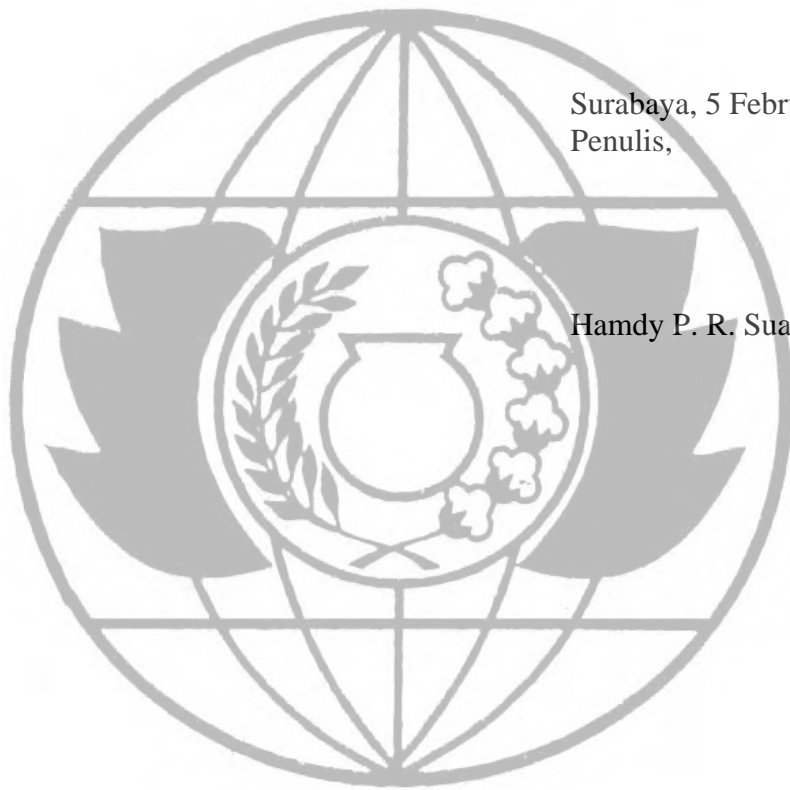
1. Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M. Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Strata Satu (S1) Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Djawoto, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing saya atas segala bimbingan dan ilmu yang telah diberikan serta dukungannya dalam menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama ini.
5. Ibu Sari Hamida Hamid dan Bapak I Putu Suarjana selaku orang tua saya yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, dan nasehat kepada penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan dan semua yang telah diberikan selama ini.
6. Sahabat seperjuangan saya Alip yang telah memberikan masukan dan saran. Dzuu yang telah memberikan dukungan dan nasihat selama proses penyusunan skripsi.

7. Sahabat saya di NTT, Cela, Grace, Gian yang telah memberikan support, motivasi, nasihat, dan dorongan selama penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta semoga penulisan ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi semua pembaca.

Surabaya, 5 Februari 2024
Penulis,

Hamdy P. R. Suarjana



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR 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
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Harga	13
2.1.4 Promosi	15
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	17
2.1.6 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Rerangka Konseptual.....	21
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	22
BAB 3: METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian	24
3.1.1 Jenis Penelitian.....	24
3.1.2 Gambaran Populasi	24
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	25
3.2.2 Teknik Sampling	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data	26
3.3.1 Jenis Data	26
3.3.2 Sumber Data.....	26

3.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4.1	Variabel Penelitian.....	28
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.5	Teknik Analisis Data	31
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	31
3.5.2	Uji Instrumen	32
3.5.3	Analisis Linear Berganda.....	33
3.5.4	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.5.5	Uji Kelayakan Model.....	35
BAB 4:	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1	Hasil Penelitian.....	37
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian	41
4.2	Hasil Analisis Data	50
4.2.1	Uji Instrumen	50
4.2.2	Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	54
4.2.4	Uji Kelayakan Model.....	57
4.3	Pembahasan	61
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	62
4.3.2	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	63
4.3.3	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	65
BAB 5:	PENUTUP	67
5.1	Simpulan.....	67
5.2	Keterbatasan	68
5.3	Saran	69
	JADWAL PENELITIAN	71
	DAFTAR PUSTAKA	72
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Data Penjualan Rootee Advertising	3
2. <i>Mapping</i> Penelitian Terdahulu.....	20
3. Skor Skala <i>Likert</i>	27
4. Deskripsi Reponden Berdasarkan Usia.....	39
5. Deskripsi Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
6. Kelas Interval	42
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	43
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	45
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi.....	47
10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	49
11. Hasil Uji Validitas	50
12. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
13. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	52
14. Hasil Uji Normalitas	55
15. Hasil Uji Multikolinearitas	56
16. Hasil Uji F.....	58
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
18. Hasil Uji Statistik t.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Proses Keputusan Pembelian	19
2. Rerangka Konseptual	21
3. Logo Rootee Advertising	37
4. Hasil Uji Hederoskedastisitas <i>Scatterplot</i>	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuisisioner Penelitian.....	75
2. Tabulasi Data	78
3. Hasil Output Pengolahan Data Menggunakan SPSS	83
4. Surat Tugas Penulisan Skripsi	88
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	89
6. Surat Pengantar Penelitian Skripsi (Ijin Riset)	90
7. Surat Keterangan Selesai Riset	91
8. Sertifikat Seminar Hasil.....	92
9. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	93
10. Hasil Tes Plagiasi.....	94

