

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA BANDENG JUWANA
TIDAR SURABAYA**



Oleh:

ANIFA SEPTADIANA

NPM: 20.1.02.12155

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

(STIESIA) SURABAYA

2024

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA BANDENG JUWANA
TIDAR SURABAYA**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

ANIFA SEPTADIANA

NPM: 20.1.02.12155

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA**

2024

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA BANDENG JUWANA TIDAR SURABAYA**

Di persiapankan dan disusun oleh :

ANIFA SEPTADIANA

NPM: 20.1.02.12155

Telah Di Petahankan Di Depan Tim Penguji Pada Tanggal 18 Mei 2024

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.

Anggota : Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D

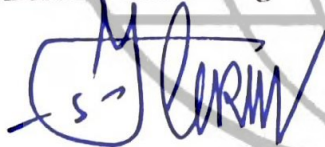
Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M

Dinyatakan Memenuhi Syarat Dan Diterima

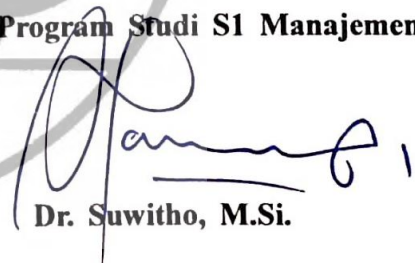
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : ANIFA SEPTADIANA

NPM : 20.1.02.12155

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BANDENG JUWANA TIDAR
SURABAYA**

Dan di majukan untuk di uji pada tanggal 18 Mei 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan 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, 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. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 18 Mei 2024



ANIFA SEPTADIANA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : ANIFA SEPTADIANA
NPM : 20.1.02.12155
Program Studi : MANAJEMEN
Tempat/Tanggal Lahir : SURABAYA, 16 SEPTEMBER 2001
Agama : ISLAM
Jumlah Saudara/Anak ke : 4/3
Alamat Rumah : JALAN SIMOREJO Gg 23 No.20
Status : BELUM KAWIN

B. ORANGTUA

Nama Orangtua : HERU SUPRAPTO
Alamat Rumah/Telepon : JALAN SIMOREJO Gg 23 No 20
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : WIRAUSAHA

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Petemon XIII Surabaya tahun 2014
2. Tamat SMP di SMPN 42 Surabaya tahun 2017
3. Tamat SMA di SMA Barunawati Surabaya tahun 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|----------|-------------|-------|------------|
| STIESIA | SURABAYA | 8 (DELAPAN) | 2024 | LULUS |

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|------------|------------------|---------|
| - | - | - | - |

Dibuat dengan sebenarnya

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, diambil judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI PADA BANDENG JUWANA TIDAR SURABAYA”**.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun, demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa 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 S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan petunjuk dan arahan serta membimbing dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Dr. Anindhyta Budiarti S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan dorongan kepada penulis, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan selama dibangku kuliah.
5. Bapak dan ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.

6. Papa dan mama yang senantiasa memberikan semangat, bantuan moril dan materil serta do`a sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Pihak Manajemen Bandeng Juwana Tidar Surabaya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian pada toko Bandeng Juwana Tidar Surabaya sehingga skripsi dapat terselesaikan.
8. Dan terakhir teman-teman SM-3 angkatan 2020 yang selalu menemani dan memberikan semangat selama studi di STIESIA dan proses penyusunan skripsi ini.

Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Akhir kata, semoga skripsi yang telah tersusun ini dapat memberikan sumbangan ilmu yang bermanfaat bagi setiap pembaca dan almamater tercinta.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, 26 April 2024

Penulis

ANIFA SEPTADIANA

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| 1. Halaman Sampul Luar Skripsi | i |
| 2. Halaman Sampul Dalam Skripsi | ii |
| 3. Halaman Judul Skripsi..... | iii |
| 4. Halaman Pengesahan Tim Penguji..... | iv |
| 5. Halaman Pernyataan Keaslian Karya Tulis Skripsi..... | v |
| 6. Daftar Riwayat Hidup..... | vi |
| 7. Kata Pengantar | vii |
| 8. Daftar Isi | xi |
| 9. Daftar Tabel | xii |
| 10. Daftar Gambar..... | xiv |
| 11. Daftar Lampiran | xv |
| 12. Abstrak..... | xvi |
| 13. <i>Abstract</i> | xvii |
| BAB 1 : PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian..... | 7 |

BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

| | |
|--|-----------|
| 2.1 Tinjauan Teoritis..... | 8 |
| 2.2 Rangka Pemikiran Dan Atau Kerangka Konseptual..... | 29 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis | 30 |
| BAB 3 : METODE PENELITIAN..... | 33 |
| 3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian.. | 33 |
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel..... | 34 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 36 |
| 3.4 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel..... | 37 |
| 3.5 Teknik Analisa Data | 40 |
| BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 46 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 46 |
| 4.2 Pembahasan | 65 |
| BAB 5 : PENUTUP | 69 |
| 5.1 Simpulan | 69 |
| 5.2 Keterbatasan..... | 70 |
| 5.3 Saran | 70 |
| JADWAL PENELITIAN | 72 |
| DAFTAR PUSTAKA | 73 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 77 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| 1. Hasil Penjualan Bandeng Juwana 2023 | 2 |
| 2. Daftar Harga Bandeng Juwana Tidar Surabaya 2023 | 2 |
| 3. Jumlah Komplain Konsumen Bandeng Juwana Tidar Surabaya 2023 | 3 |
| 4. Daftar Promosi Bandeng Juwana Tidar Surabaya 2023..... | 4 |
| 5. Penelitian Terdahulu | 26 |
| 6. Jumlah Konsumen Bandeng Juwana Tidar Surabaya 2023-2024 | 34 |
| 7. Kontruksi Kuesioner | 39 |
| 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 47 |
| 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 48 |
| 10. Kelas Interval..... | 49 |
| 11. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Harga..... | 50 |
| 12. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Layanan | 51 |
| 13. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Promosi | 52 |
| 14. Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Keputusan Pembelian | 53 |
| 15. Hasil Uji Validitas..... | 55 |
| 16. Hasil Uji Reliabilitas | 57 |
| 17. Hasil Uji Multikolinieritas..... | 58 |
| 18. Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 60 |
| 19. Hasil Uji F | 62 |
| 20. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 63 |
| 21. Hasil Uji t..... | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| 1. Kerangka Konseptual | 29 |
| 2. Hasil Uji Normalitas | 58 |
| 3. Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas | 59 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|---|---------|
| 1. Kuesioner..... | 77 |
| 2. Tabulasi | 84 |
| 3. Hasil Output SPSS | 87 |
| 4. Surat Tugas Bimbingan Skripsi | 112 |
| 5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi..... | 113 |
| 6. Surat Ijin Riset dari STIESIA | 114 |
| 7. Surat Selesai Riset Dari Bandeng Juwana Tidar Surabaya | 115 |
| 8. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian | 117 |
| 9. Surat Keterangan Bebas Plagiasi | 118 |
| 10. Hasil Plagiasi | 119 |
| 11. Berita Acara Bimbingan Skripsi | 120 |