

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

(Studi Kasus KFC Naughty by Nature Jakarta)

SKRIPSI

SITI WAHYUNI ANGGRAINI

21170000159



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2021

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**
(Studi Kasus KFC Naughty by Nature Jakarta)

SKRIPSI

SITI WAHYUNI ANGGRAINI

21170000159



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2021

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI


Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi kasus KFC Naughty by Nature Jakarta)

Disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasi dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya, jika kemudian hari dapat di buktikan bahwa terapat unsur tiruan, dipublikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

Jakarta, 2 Agustus 2021



SITI WAHYUNI ANGGRAINI

NPM 21170000159

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:


PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi kasus KFC Naughty by Nature Jakarta)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM dan diketahui oleh kepala program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 2 Agustus 2021

Pembimbing



Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM

Kepala Prodi S-1 Manajemen



digitally signed by Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN





Skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi kasus KFC Naughty by Nature Jakarta)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada 2 Agustus 2021

Panitia Ujian Skripsi

1. : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Prodi S1 Manajemen)
2. : Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM
(Dosen Pembimbing)
3. : Dr. Diah Pranitasari, SP., MM
(Penguji I)
4. : Sri Handoko Sakti, S.E., M.Mtr
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan bagian dari persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.


Skripsi ini diselesaikan dengan berbagai bantuan, bimbingan, dan dorongan semangat dari kerabat, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Yusuf Suhardi, M.Si., MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, agar skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Sri Handoko Sakti, S.E., M.Mtr dan Dr. Diah Pranitasari, SP., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga, serta memberikan saran dan kritikan selama proses siding.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Bapak dan ibu dosen pengajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman, dan juga nasihat yang telah diberikan
6. Pihak KFC Naughty by Nature yang telah memberikan data untuk penelitian ini.
7. Ibu tercinta, yang telah memberikan Doa dan dukungan sehingga skripsi ini dapat selesai dan berjalan dengan baik.
8. Saudara Wynne Hestia dan Dina Tri lestari selaku teman seperjuangan yang selalu membantu, mendukung, tertawa dan senang bersama-sama yang selalu dilalui bersama selama kuliah ini.
9. Teman-teman seperjuangan bimbingan yang telah banyak membantu dan membimbing penelitian ini agar selesai dengan baik dan semestinya.

10. Adik tercinta Annisa Rahmadana yang selalu memberikan semangat, dan candaan agar skripsi ini bisa terselesaikan.
11. Serta teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang ikut serta dalam melancarkan penelitian ini, doa dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, peneliti mengucapkan terima kasih.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun agar bisa memperbaiki dan menyempurnakan karya ilmiah ini.

Jakarta, 2 Agustus 2021



SITI WAHYUNI ANGGRAINI

NPM 21170000159

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI SKIRPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai aktivis akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesai, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Wahyuni Anggraini
NPM : 21170000159
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul:

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

(Studi kasus KFC Naughty by Nature Jakarta)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti *Noeksklusif* ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada Tanggal: 2 Agustus 2021

Yang menyatakan



Siti Wahyuni Anggraini

Siti Wahyuni Anggraini

NPM: 21170000159

Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:

Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi kasus KFC Naughty by Nature Jakarta)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di KFC Naughty by Nature Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, yang diukur dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis secara parsial dan simultan dengan dibantu SPSS versi 26.00.

Populasi dalam penelitian ini ialah pelanggan KFC Naughty by Nature Jakarta. Sample ini ditentukan berdasarkan metode *sampling*, dengan jumlah sample yaitu 98 responden. Data yang digunakan pada penelitian ini ialah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data ini menggunakan google form dan secara langsung diukur dengan menggunakan *skala likert*.

Hasil penelitian ini ialah dapat dibuktikan bahwa untuk variable harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Pada variable promosi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Dan untuk variable kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan variable harga, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: *Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian*

Siti Wahyuni Anggraini
NPM: 21170000159
Program Studi S-1 Manajemen

Supervisor:
Drs. Yusuf Suhardi, M.Si., MM

***EFFECT of PRICE, PROMOTION, SERVICE QUALITY of PURCHASING
DECISIONS
(Case study KFC Naughty by Nature in Jakarta)***

ABSTRACT

This research aims to determine if there an impact on the price, promotion, aad service quality to the purchase decisions in KFC Naughty by Nature Jakarta. The study used quantitative approaches, which were measured using multiple linear regression analyses, as well as partial and simultaneous hypothesis testing with the help of SPSS version 26.00.

The target population is customer in KFC Naughty by Nature. The sample is hosted based on the sampling method, with a sample amount of 98 respondents. The data used in this study is the primary and secondary data. Data collection techniques using Google forms and is directly measured on a likert scale.

The result of this study proved that the price variables partially positively and significantly effect the purchasing decision. The promotion variable partially has a positively and significantly effect to the purchase decision. And the result of the service quality variable partially positively and significantly effect the purchasing decision. Simultaneously, variable price, promotios, and service quality have a positive and significant on purchasing decisions

Keyword: price, promotions, service quality, buying decisions

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	viix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	16
PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang Masalah.....	16
1.2 Perumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II.....	19
KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2.2. Landasan Teori.....	21
2.2.1 Pengertian Pemasaran	21
2.2.1.1. Konsep Pemasaran	22
2.2.1.2. Pendekatan Pemasaran.....	22
2.2.1.3 Tingkatan pemasaran	23
2.2.1.4 Pentingnya Pemasaran	24
2.2.2. Manajemen Pemasaran	25
2.2.2.1 Tugas Manajemen Pemasaran.....	25
2.2.3. Pengertian Harga.....	25
2.2.3.1. Indikator-indikator Harga.....	26
2.2.3.2. Tujuan Penetapan Harga	26

2.2.4.	Pengertian Promosi	28
2.2.4.1	Tujuan Promosi	29
2.2.4.2	Indikator Promosi.....	29
2.2.5.	Kualitas Pelayanan	30
2.2.5.1.	Dimensi Kualitas Pelayanan	30
2.2.6.	Keputusan Pembelian.....	31
2.2.6.1.	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	32
2.3.	Hubungan antar Variable Penelitian	33
2.3.1	Hubungan Harga dengan Keputusan Pembelian.....	33
2.3.2	Hubungan Promosi dengan Keputusan Pembelian	34
2.3.3.	Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	34
2.4.	Pengembangan Hipotesis	34
2.5.	Kerangka Konspetual Penelitian	35
BAB III.....		36
METODE PELENITIAN		36
3.1.	Strategi Penelitian	36
3.2	Populasi dan Sampel	36
3.2.1	Populasi Penelitian.....	36
3.2.2	Sample Penelitian.....	37
3.3	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	37
3.3.1	Data Primer	37
3.3.2	Data Sekunder	37
3.4	Operasionalisasi Variabel	39
3.5.	Metode Analisis Data.....	41
3.5.1.	Metode Pengolahan Data	41
3.5.2.	Metode Penyajian Data	42
3.5.3.	Alat Analisis Statistik Data	42
3.5.3.1.	Analisis Koefisien Determinasi	42
3.5.3.2	Pengujian Hipotesis.....	44
BAB IV.....		46
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Deskripsi Perusahaan	46
4.2	Deskripsi Responden	48
4.2.1	Deskripsi responden berdasarkan usia	48
4.2.2.	Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin	48

4.2.3.	Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan	49
4.3.	Deskripsi Data.....	50
4.3.1.	Variabel Harga (X1).....	50
4.3.2.	Variable Promosi (X2).....	51
4.3.3.	Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	51
4.3.4.	Variabel Keputusan Pembelian (Y)	52
4.4.	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	53
4.4.1.	Uji Validitas	53
4.4.1.1	Variabel Harga (X1).....	53
4.4.1.2	Variable Promosi (X2).....	54
4.4.1.3.	Variable Kualitas Pelayanan (X3).....	54
4.4.1.4	Variabel Keputusan Pembelian	55
4.4.2	Uji Reabilitas	55
4.4.2.1	Variable Harga (X1).....	55
4.4.2.2.	Variable Promosi (X2).....	56
4.4.2.3.	Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	56
4.4.2.4.	Variabel Keputusan Pembelian (Y)	57
4.5.	Analisis Statistik Data.....	58
4.5.1.	Uji Koefisien Determinasi	58
4.5.1.1.	Uji Koefisien Determinasi Parsial.....	58
4.5.1.2.	Analisis Koefisien Determinasi Simultan	61
4.5.2.	Uji Hipotesis (Uji t).....	62
4.5.3.	Uji Hipotesis (Uji F)	63
4.6.	Temuan Hasil Penelitian	64
BAB V.....	66
SIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1.	Simpulan	66
5.2.	Saran	66
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	67
5.4.	Pengembangan Penelitian Selanjutnya	67
DAFTAR REFERENSI	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Ketentuan Pengukuran Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian... ..	40
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Table 4.4. Uji Validitas Variabel Harga (X1).....	53
Table 4.5. Uji Validitas Variabel Promosi (X2)	54
Tabel 4.6. Uji Validitas Variable Kualitas Pelayanan (X3).....	54
Tabel 4.7. Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	55
Tabel 4.8. Uji Reabilitas Variabel Harga (X1)	56
Tabel 4.9. Uji Reabilitas Variabel Promosi (X2).....	56
Tabel 4.10. Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	57
Tabel 4.11. Uji Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	57
Tabel 4.12. Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	58
Table 4.13. Uji Koefisien Determinasi Parsial X1 dengan Y... ..	58
Table 4.14. Uji Koefisien Determinasi Parsial X2 dengan Y... ..	59
Table 4.15. Uji Koefisien Determinasi Parsial X3 dengan Y... ..	60
Table 4.16. Analisis Koefisien Determinasi Simultan... ..	61
Tabel 4.17. Pengujian Hipotesis Parsial... ..	62
Table 4.18. Pengujian Hipotesis Simultan... ..	63

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1. Proses Keputusan pembelian.....	33
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual... ..	36
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Harga.....	50
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Promosi	51
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan... ..	52
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Keputusan Pembelian.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2. Data Tabulasi Skor Variabel Harga (X1)	75
Lampiran 3. Data Tabulasi Skor Variabel Promosi (X2).....	78
Lampiran 4. Data Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	81
Lampiran 5. Data Tabulasi Skor Variabel Keputusan Pembelian (Y)	84
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1)	87
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2).....	88
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	89
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	90
Lampiran 10. Hasil Uji Reabilitas Variabel Harga (X1).....	91
Lampiran 11. Hasil Uji Reabilitas Variabel Promosi (X2)	92
Lampiran 12. Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	93
Lampiran 13. Hasil Uji Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	94
Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial.....	95
Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan	96
Lampiran 16. Hasil Uji Hipotesis Parsial.....	97
Lampiran 17. Hasil Uji Hipotesis Simultan	98
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup.....	99