

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN
ONLINE, PROMOSI MEDIA SOSIAL TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBLAK TULANG LUNAK
KEDAI REUMBAY**



SKRIPSI

**RITA LESTARI
21160600351**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN
ONLINE, PROMOSI MEDIA SOSIAL TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBLAK TULANG LUNAK
KEDAI REUMBAY**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN ONLINE,
PROMOSI MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEBLAK TULANG LUNAK KEDAI REUMBAY**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi Indonesia (SE) 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 dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 12 Februari 2021

RITA LESTARI

NPM 21160600351

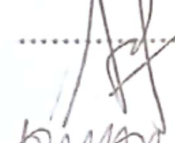
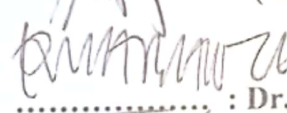
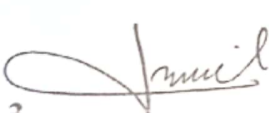

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN ONLINE,
PROMOSI MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEBLAK TULANG LUNAK KEDAI REUMBAY**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 23 Februari 2021 dengan nilai : 75,75

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA., M. Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  : Dr. Gatot Prabantoro., SE., MM
(Dosen Pembimbing)
3.  : Sumitro, Drs., M.Sc
(Anggota Penguji)
4.  : Supriyatin, Dr., MM
(Anggota Penguji)

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN ONLINE,
PROMOSI MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEBLAK TULANG LUNAK KEDAI REUMBAY**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Bpk Dr. Gatot Prabantoro., SE.,

MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen Bpk Muhammad Raditya, BBA., M. Sc, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 12 February 2021

Dosen Pembimbing



Dr. Gatot Prabantoro., SE., MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Raditya, BBA., M. Sc

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa berkat karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik.

Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ)
2. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
3. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M. Sc selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen.
4. Bapak **Dr.** Gatot Prabantoro, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama menyelesaikan studi.
6. Kepada keluarga kecil saya untuk Suami saya Irpan dan kedua anak saya Azzam dan Latifa tercinta yang selalu mensupport saya selama saya kuliah dan sebagai motivasi semangat saya selama mengikuti perkuliahan dan menyelesaikan skripsi saya sampai akhir.
7. Orang tua saya Ibu Sri dan adik – adik saya tercinta Anisa dan Jusli, dan khususnya untuk Jusli yang sekarang juga sedang kuliah semangat terus dan maju terus.
8. Sahabat seperjuangan menuntut ilmu (Lisa, Leni, Kiki, Gita, Puspa, Susan, Romanti, Sulaiman, Rujito, Fahmi dan Bang urip) yang sama-sama berjuang melewati drama perkuliahan.

9. Seluruh teman – teman di STEI program Strata-1 Manajemen angkatan 2016 terimakasih untuk momen kebersamaan terbaik selama di STEI.

10. Semua rekan -rekan kerja saya yang membantu saya untuk mendoakan dan mensupport saya selama saya kuliah dan menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 10 Februari 2021

RITA LESTARI
NPM 21160600351

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rita Lestari
NPM : 21160600351
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right) atas skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN ONLINE, PROMOSI MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBLAK TULANG LUNAK KEDAI REUMBAY.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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 pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 12 Februari 2021

**Yang menyatakan,
Rita Lestari**

Rita Lestari 21160600351 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Dr. Gatot Prabantoro, SE, MM
PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS LAYANAN ONLINE, PROMOSI MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBLAK TULANG LUNAK KEDAI REUMBAY	
ABSTRAK	
<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi produk baru, kualitas layanan online dan promosi media sosial terhadap keputusan pembelian pada Kedai Reumbay. Penelitian ini dilakukan di Daerah Nagrak Sukabumi.</p> <p>Metode analisis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel persepsi harga, product, promosi dan kualitas layanan pengiriman delivery order terhadap keputusan pembelian produk secara online. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuesioner dimana data diperoleh melalui kuesioner dan data yang dikumpulkan dari pertanyaan dengan jumlah sampel sebanyak 102 orang. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling.</p> <p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan Simultan (Inovasi Produk, Kualitas Layanan Online dan Promosi Media Sosial) $t = 0.000 < 0.05$ berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Perusahaan mempertimbangkan untuk meningkatkan Kualitas Layanan Online dan Promosi Media Sosial agar mempercepat peningkatan pemasaran pada perusahaan.</p>	
Kata Kunci : Inovasi Produk, Kualitas Layanan Online, Promosi Media Sosial terhadap Keputusan Pembelian.	

<p>Rita Lestari 21160600351 Program Studi S1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing : Dr. Gatot Prabantoro, SE, MM</p>
<p>INFLUENCE OF PRODUCT INNOVATION, QUALITY OF ONLINE SERVICE, SOCIAL MEDIA PROMOTION ON PURCHASE DECISION SEBLAK SOFTWARE KEDAI REUMBAY</p>	
<p>ABSTRAK</p>	
<p>This study aims to determine the effect of new product innovation, online service quality and social media promotion on purchasing decisions at Kedai Reumbay. This research was conducted in the Sukabumi Nagrak area.</p> <p>The research analysis method used in this research is descriptive quantitative with multiple linear regression analysis. That is a study that aims to determine the effect of price perception variables, product, promotion and delivery service delivery order quality on online product purchasing decisions. The research method used in this study is a questionnaire research method where data is obtained through questionnaires and data collected from questions with a total sample of 102 people. The sampling method used in this research is purposive sampling.</p> <p>The results of this study indicate that partially and Simultaneously Product Innovation, Online Service Quality and Social Media Promotion $t = 0.000 < 0.05$ have a significant effect on purchasing decisions. The company is considering improving the Quality of Online Services and Social Media Promotion in order to accelerate the increase in marketing at the company.</p>	
<p>Keywords : Inovation Product, Quality Service Online and Media Social Promotion of purchases decisions.</p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi -vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK	ix-x
DAFTAR ISI.....	xi-xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH	2
1.3 TUJUAN PENULISAN	3
1.4 MANFAAT PENELITIAN	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	4
2.1 Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	4-9
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Inovasi produk.....	9-11
2.2.2 Kualitas Layanan Online	11-12

2.2.3 Promosi Media Sosial	12-13
2.2.4 Keputusan Pembelian.....	14-15
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian	15-17
2.4 Kerangka Konseptual.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Strategi Penelitian.....	19-20
3.2 Populasi dan Sample.....	20-21
3.3 Data dan Metode Pengumpulan data.....	21-22
3.4 Operasionalitas Variabel.....	22
3.5 Metode Analisis Data.....	23-25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	28
4.2 Deskripsi responden.....	29-30
4.3 Uji Instrumen.....	30
4.3.1 Uji Validitas.....	30-33
4.3.2 Uji Realibilitas.....	33 -34
4.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	34 -35
4.5 Pengujian Hipotesis.....	36 -38
4.6 Temuan hasil penelitian.....	38
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	39-40
Daftar Refirrensi.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2.4.3.1.....	15
Tabel 2.4.1.....	18
Tabel 3.5.4.....	26-27
Tabel 4.2.1.....	29
Tabel 4.3.1.1.....	31
Tabel 4.3.1.2.....	32
Tabel 4.3.1.3.....	32
Tabel 4.3.1.4.....	33
Tabel 4.3.2.1.....	33
Tabel 4.3.2.2.....	34
Tabel 4.3.2.3.....	34
Tabel 4.3.2.4.....	34
Tabel 4.4.1.....	34
Tabel 4.4.2.....	35
Tabel 4.4.3.....	35
Tabel 4.4.4.....	35
Tabel 4.4.5.....	36
Tabel 4.5.1.....	36
Tabel 4.5.2.....	36
Tabel 4.5.3.....	37
Tabel 4.5.5.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.1 HASIL OUTPUT SPSS.....	42-48
LAMPIRAN 2.1 DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	49
LAMPIRAN 3.1 KETENTUAN TENTANG PLAGIAT DAN SANKSI....	50