

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA FOTO DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN ARTIRASA PHOTO DI MALANG

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi S1 Manajemen**



Disusun Oleh:

**IRWIN ALFIROCHMAH MAUNADI
NIM 21022000430**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

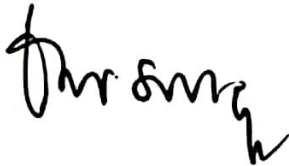
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : IRWIN ALFIROCHMAH MAUNADI
NIM : 21022000430
Universitas : MERDEKA MALANG
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Program Studi : S1 MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA FOTO DAN
PROMOSI ARTIRASA PHOTO TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN

Malang, September 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Progam Studi Manajemen



Dr. MOHAMAD NUR SINGGIH , SE., MM.

Dosen Pembimbing



Drs. NIRWANA, M.M.



Dr. RUDY WAHYONO.,M.SI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA FOTO DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN ARTIRASA PHOTO DI MALANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Irwin Alfirochmah Maunadi

21022000430

Pada tanggal 25 September 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



(Drs. Nirwana, MM.)

Sekretaris Penguji



(Dr. Harianto Respati, SE., MM)

Anggota Penguji



(Drs. Pudjo Sugito, MBA)

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan


Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang




Dr. Rudy Wahyono., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Irwin Alfirochmah Maunadi

NIM : 21022000430

Program Studi : S1 Manajemen

Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Foto dan Promosi
Terhadap Kinerja Keputusan Pembelian Konsumen
Artirasa Photo di Malang

Lokasi yang Diteliti : Artirasa Photo

Alamat Rumah Asli : Jalan Raya Barat No 08, Kec. Talun, Kab. Blitar

No. Telp : 089697758624

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, November 2023

Peneliti,



irwin Alfirochmah M.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang mana telah memberi Taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan benar berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Foto dan Promosi Artirasa Photo di Malang Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen”.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis dibantu oleh banyak pihak dan dukungan yang berperan dalam ikut berpartisipasi dari awal hingga akhir pengerjaan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Terima Kasih sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang telah menyertai dan memudahkan disetiap jalan.
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Redy dan Ibu Ana yang selalu memberikan doa, fasilitas dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik dan benar.
3. Bapak Drs. NIRWANA, M.M. selaku Dosen pembimbing Skripsi, untuk waktu, kesabaran, dan pengarahannya sampai Skripsi ini terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
4. Bapak Dr. Rudy Wahyon., SE., MSi. Selaku dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan.
5. Bapak Mohamad Nur Singgih, SE., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen yang telah membimbing dari awal semester hingga akhir semester dan banyak memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan.
6. Penulis juga berterimakasih kepada teman seperjuangan Arjuna, Asa, Nyo, Rico, yang memberikan *support* kepada penulis dalam keadaan apapun

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat kelak untuk semua pihak yang berkepentingan, khususnya mahasiswa Progam Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

Wassalaamu’alaikum Warrahmatullahi Warakatuh.

Malang, 2023

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA FOTO DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI ARTIRASA PHOTO	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	15
C. Kerangka Konseptual	17
D. Hipotesis	17
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	20
A. Definisi Operasional Variabel	20
B. Lingkup Penelitian.....	21
C. Lokasi Penelitian	21
D. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	22
E. Jenis Data dan Sumber Data	23
F. Teknik Pengumpulan Data	24
G. Teknik Analisa Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	29
B. Hasil Penelitian	30

C. Deskripsi Variabel	32
D. Analisis Data	41
E. Hasil Pembahasan Penelitian	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil penelitian terdahulu.....	16
Tabel 2 Pembagian responden berdasarkan jenis kelamin.....	30
Tabel 3 Pembagian responden berdasarkan usia.....	31
Tabel 4 Deskripsi Variabel Ekuitas Kualitas Pelayanan (X1).....	32
Tabel 5 Deskripsi Variabel Promosi (X2).....	35
Tabel 6 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	39
Tabel 7 Kualitas Pelayanan (X1).....	42
Tabel 8 Promosi (X2).....	43
Tabel 9 Keputusan Pembelian (Y).....	44
Tabel 10 Hasil perhitungan reliabilitas statistik.....	44
Tabel 11 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	47
Tabel 12 uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 13 Hasil uji Regresi Linier Berganda	51
Tabel 14 hasil uji F (Simultan)	52
Tabel 15 Hasil uji T (Parsial)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rumus Slovin.....	23
Gambar 2 Hasil histogram	46
Gambar 3 Hasil regresi	46
Gambar 4 Scatterplot keputusan pembelian	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner.....	61
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	65
Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi	69
Lampiran 4 Berita Acara Perbaikan Skripsi.....	70
Lampiran 5 Surat Keterangan Kemiripan	71

ABSTRAK

Kebutuhan di bidang jasa foto sangat diperlukan di era sekarang diberbagai kalangan mulai dari yang muda sampai yang tua. Kualitas pelayanan jasa foto di Artirasa Photo dievaluasi untuk memahami sejauh mana pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen di masa depan, termasuk analisis terhadap dampak promosi jasa foto terhadap keputusan pembelian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. peneliti memutuskan untuk memilih kategori jawaban SS, S, TS, STS untuk melihat kepastian setuju atau tidak setujunya. Dalam penelitian ini, penyebabnya kuesioner dilakukan secara online menggunakan "google forms". Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Terutama yang paling dominan adalah pada variabel X1.1 (3.76%) yaitu Artirasa Photo memiliki peralatan yang lengkap dan profesional sehingga mempunyai kredibilitas tinggi kepada pelanggannya. Berdasarkan hasil uji hipotesis. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Terutama yang paling dominan adalah variabel X2.1 (3.7%) yaitu iklan Artirasa Photo, sehingga terbukti secara signifikan bahwa promosi sangat berpengaruh dalam keputusan pembelian pelanggan. Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa keputusan pembelian jasa foto di Artirasa Photo secara bersama-sama dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan promosi, dengan variabel kredibilitas peralatan dan iklan Artirasa Photo menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The need for photo services is very necessary in the current era among various groups, from young to old. The quality of photo services at Artirasa Photo was evaluated to understand the extent of its influence on consumers' future purchasing decisions, including analysis of the impact of photo service promotions on purchasing decisions. The data collection technique in this research uses a questionnaire. The researcher decided to choose the answer categories SS, S, TS, STS to see whether they agreed or disagreed. In this research, the reason is that the questionnaire was carried out online using "google forms". Based on the results of multiple linear regression analysis. Service quality has a significant influence on purchasing decisions. Especially the most dominant is variable X1.1 (3.76%), namely Artirasa Photo has complete and professional equipment so it has high credibility with its customers. Based on the results of hypothesis testing. Service quality has a significant influence on purchasing decisions. Especially the most dominant variable is X2.1 (3.7%), namely the Artirasa Photo advertisement, so it is significantly proven that promotions are very influential in customer purchasing decisions. Overall, the results of the analysis show that decisions to purchase photo services at Artirasa Photo are jointly influenced by service quality and promotion, with the variables of credibility of Artirasa Photo equipment and advertising being the most dominant factors in influencing consumer purchasing decisions.

Keywords: *Service Quality, Promotion, Purchasing Decisions*