

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA AYAM GORENG NELONGSO**
(Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 Universitas
Merdeka Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi.
Program Studi : S1 Manajemen**



Disusun oleh :

WULAN MURTI RAHAYU

20022000227

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2024**

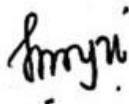
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : WULAN MURTI RAHAYU
Nomor Pokok : 20022000227
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ayam Goreng Nelongso (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen angkatan 2020 Universitas Merdeka Malang)

Malang, 26 Februari 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Manajemen



Irany Windhyastiti, SE, MM

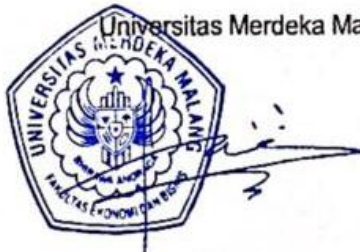
Dosen Pembimbing



Maulid Agung Triono, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang



Prof. Dr.H.Fajar Supanto,SE.,M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap
Keputusan Pembelian Pada Ayam Goreng Nelongso (Studi Kasus
Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 Universitas Merdeka Malang)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

WULAN MURTI RAHAYU

20022000227

Telah dipertahankan di depan Dewan penguji

Pada tanggal 19 Februari 2024

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



(Maulid Agung Triono, S.E., M.M)

Sekretaris Penguji



(Rofikul Amin SE., MM)

Anggota Penguji



(Dr. Pudjo Sugito, MBA)

Skrripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 26 Februari 2024

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Merdeka Malang**



Prof. Dr. H. Fajar Supanto, SE., M.Si

LEMBAR SURAT KETERANGAN PENELITIAN

PT BERSAMA MENCAPAI PUNCAK Tbk

Ruko Soekarno Hatta Indah, Blok A-18, Mojolangu, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 66142

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Zulkarnaen

Jabatan: Supervisor Marketing

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Wulan Murti Rahayu

NIM : 20022000227

Semester : 7 (Tujuh)

Jurusan : Manajemen

Telah melaksanakan penelitian pada perusahaan kami PT Bersama Mencapai Puncak Tbk di Kota Malang pada tanggal 12 Desember 2023 hingga 19 Desember 2023 untuk memperoleh data responden guna penyusunan Tugas Akhir Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ayam Goreng Nelongso (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 Universitas Merdeka Malang)".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 19 Desember 2023


supervisor,
Zulkarnaen

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wulan Murti Rahayu
NIM : 20022000227
Program Studi : Manajemen
Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ayam Goreng Nelongso (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 Universitas Merdeka Malang)
Alamat : JL. Sarijaya rt 17/02 Ds. Kidal Kec. Tumpang Kab. Malang Jawa Timur
No Telp/Hp : 081549017796

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut adalah benar benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 26 Februari 2024

Peneliti



(Wulan Murti Rahayu)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Wulan Murti Rahayu

Nomor Pokok : 20022000227

Universitas : Universitas Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Tempat dan Tgl.Lahir : Malang 27 November 2001

Alamat : JL. Sarijaya rt 17/02 Ds. Kidal Kec. Tumpang Kab.
Malang Jawa Timur

Nama Orang Tua : Kuswanto
: Elfi

Riwayat Pendidikan :

2008 – 2014 : SDN Kidal

2014 – 2017 : SMPN 1 Tajinan

2017 – 2020 : SMAN 1 Bululawang

2020 – 2024 : Universitas Merdeka Malang

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat-Nya rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti telah menyelesaikan skripsi yang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA AYAM GORENG NELONGSO (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Angkatan 2020 Universitas Merdeka Malang)”**. Tujuan penelitian ini adalah untuk memenuhi prasyarat penyelesaian Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang dan memperoleh gelar sarjana manajemen. Dalam Penyelesaian studi dari penulisan skripsi inipenulis banyak menerima bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung berupa bimbingan, arahan, dan bimbingan sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih dengan kerendahan hati dan rasa hormat kepada :

1. Prof. DR. H. Fajar Supanto, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Maulid Agung Triono, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau memberikan saran, pengarahan dan pembelajaran kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan dan mendukung setiap langkah dan prosesku, terimakasih do'a dan kasih sayang yang telah diberikan sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan bisa menjadi kebanggan untukmu.
4. Kakak dan juga adikku yang senantiasa mendukung dan memberi semangat.

5. Mochammad Bagas Fauzi selaku kekasih saya yang selalu setia menemani dan memberi dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas.
6. Wahyu Kusuma Dewi dan Sri Ajeng Shofi Lestari selaku sahabat saya yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa keterbatasan pengetahuan dan kemampuannya menyebabkan penyusunan skripsi ini tidak sempurna, karena penulis adalah individu yang terbatas.. Oleh karena itu jika ada kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis memohon maaf dan bersedua menerima kritik dan saran yang membangun.

Terakhir harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Malang, 26 Februari 2024

Penyusun



Wulan Murti Rahayu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN SURAT PENELITIAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Kualitas Pelayanan	8
2. Harga	9
3. Promosi	11
4. Keputusan Pembelian	14

B. Penelitian Terdahulu	17
C. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Definisi Operasional Variabel	23
B. Lingkup Penelitian	25
C. Lokasi Penelitian	25
D. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	25
E. Sumber Data dan Jenis Data	27
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Teknik Analisa Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Sejarah Singkat Perusahaan	36
2. Analisis Deskriptif	38
3. Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4. Uji Asumsi Klasik	47
5. Pengujian Hipotesis	49
6. Analisis Regresi Linier Berganda	54
7. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	55
B. Pembahasan Hasil Penelitian	56
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	56
2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	57
3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	57
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	58

5. Harga berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian.....	59
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Table 1 Hasil Penelitian Terdahulu	17
Table 2 Definisi Operasional Variabel	23
Table 3 Skala Instrumen	28
Table 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Table 5 Skor kuesioner variabel kualitas pelayanan	40
Table 6 Skor Kuesioner Variabel Harga	41
Table 7 Skor Kuesioner Variabel Promosi	42
Table 8 Skor kuesioner variabel keputusan pembelian	43
Table 9 Hasil uji validitas	45
Table 10 Hasil Uji Reliabilitas	46
Table 11 Hasil Uji Normaslitas	47
Table 12 Hasil Uji Multikolonieritas	48
Table 13 Hasil Uji t	50
Table 14 Hasil Uji f	52
Table 15 Hasil Regresi Linier Berganda	54
Table 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 2 Struktur Organisasi Perusahaan	37
Gambar 3 Uji Heterokedastisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	65
Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian	70
Lampiran 3 Uji Validitas	82
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	89
Lampiran 5 Statistik Deskriptif	91
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	106
Lampiran 7. Analisis Regresi Linier Berganda	108
Lampiran 8. Berita Acara Bimbingan	111
Lampiran 9. Berita Acara Perbaikan	112
Lampiran 10. Surat Keterangan Pemeriksaan Kemiripan	113
Lampiran 11. Hasil Cek Similarity	114

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian pembelian ayam goreng nelongso. 96 mahasiswa Manajemen Universitas Merdeka Malang angkatan 2020 dijadikan sebagai sampel penelitian. Regresi linier berganda adalah metode analisis data yang digunakan, bersama dengan strategi sampel purposif untuk pengambilan sampel. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa harga, promosi, dan kualitas layanan semuanya mempengaruhi keputusan pembelian konsumen secara signifikan. Selain itu, ketiga faktor kualitas pelayanan, harga dan promosi semuanya bekerja sama untuk mempengaruhi keputusan pembelian untuk membeli ayam goreng Nelongso dengan cara yang menguntungkan dan patut diperhatikan. Aspek dalam penelitian ini yang mendominasi mempengaruhi keputusan pembelian konsumen yaitu promosi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The aim of this research is to assess the influence of service quality, price and promotion on purchasing decisions to purchase Nelongso fried chicken. 96 Management students from the Merdeka University of Malang class of 2020 were used as the research sample. Multiple linear regression was the data analysis method used, along with a purposive sampling strategy for sampling. The research conclusions show that price, promotions, and service quality all significantly influence consumer purchasing decisions. Additionally, the three factors of service quality, price and promotion all work together to influence the purchasing decision to purchase Nelongso fried chicken in a profitable and noteworthy manner. The aspect in this research that dominates influencing consumer purchasing decisions is promotion.

Keywords: Service Quality, Price, Promotion, Purchasing Decisions