

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
GO-JEK**

**Studi Kasus Pada Universitas Mercu Buana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen (Menteng)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta**



Nama : Teta Muslim

NIM : 43111110215

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Teta Muslim
NIM : 43111110215
Program Studi : Manajemen – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSIT Jakarta, 19 Januari 2016
MERCU BUA



Teta Muslim
NIM : 43111110215

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Teta Muslim
NIM : 43111110215
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian produk Go-Jek.

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Dudi Permana, ST., MM., Ph.D

Tri Wahyono, SE., MM

Tanggal : 15/2-2016

Tanggal :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., Ms., CA

Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal :

Tanggal : 15/2 2016 .

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul pengaruh harga, kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian produk Go-Jek di Universitas Mercu Buana, Menteng. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

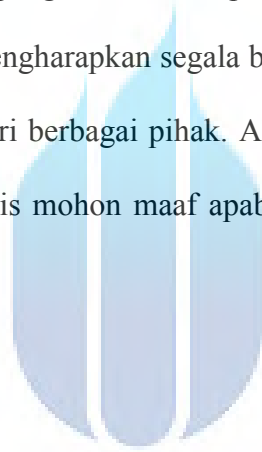
Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dudi Permana ST, MM., Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini juga penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya, dan penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyo Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Luna Haningsih, SE., ME selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Hesti Mahewari, SE., M.Si selaku Sekretaris 2 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Dudi Permana, ST., MM., Ph.D selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya.
7. Tri Wahyono, SE.,MM selaku Ketua penguji sidang skripsi
8. Staff tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dalam terselenggaranya skripsi ini.
9. Orang tua saya tercinta Bpk. Muchtar dan Ibu Siti Maryam dan Adik saya Shefira Mutiarani yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan, hingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Sdri. Maulidia Nur Fazriani, yang telah memberikan doa, semangat, pengertian dan dukungannya sehingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Bapak Oke Dany Ferdian, yang telah memberikan doa, semangat, pengertian dan dukungannya sehingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Rekan-rekan YMTV yang telah membantu dan memberikan dukungannya.
13. Rekan-rekan Angkatan 19 yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan.

14. Rekan-rekan satu bimbingan Krisna (Mbak ii), Faeshol, Jansen, Dayat, Metha, Johan dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dari skripsi ini.



Jakarta, 19 Januari 2016
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

Keterangan	Halaman
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Keputusan Pembelian.....	9
2. Harga.....	13
3. Kualitas Pelayanan	17
4. Promosi.....	19
5. Pengaruh antara harga dengan keputusan pembelian.....	23
6. Pengaruh antara kualitas pelayanan dan promosi dengan keputusan pembelian	23
B. Rerangka Pemikiran	24
C. Hipotesis.....	25
	vii

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian	26
B.	Desain Penelitian.....	26
C.	Definisi dan Operasional Variabel.....	27
D.	Pengukuran Variabel.....	31
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	31
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
G.	Metode Analisis Data.....	33
	1. Statistik Deskriptif	34
	2. Uji Kualitas Data.....	34
	a. Uji Validitas	34
	b. Uji Reliabilitas	35
	3. Uji Asumsi Klasik.....	36
	a. Uji Normalitas Data.....	36
	b. Uji Multikolonieritas.....	37
	c. Uji Heteroskedastisitas	38
	4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	38
	5. Uji Hipotesis	39
	a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
	b. Uji F	40
	b. Uji t	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	42
	1. Karakteristik Profil Responden.....	42
	a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
	b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	43
B.	Hasil Uji Statistik Deskriptif	44
C.	Hasil Uji Kualitas Data dan Asumsi Klasik.....	44

1. Uji Kualitas Data.....	44
a. Hasil Uji Validitas	44
b. Hasil Uji Reliabilitas	48
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	50
a. Hasil Uji Normalitas Data	50
b. Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
c. Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
D. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
E. Hasil Uji Hipotesis	56
a. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	56
b. Hasil Uji F	57
c. Hasil Uji t	58
F. Pembahasan.....	59
1. Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian	59
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian	60
3. Pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian.....	61
UNIVERSITAS	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	63
1. Saran Teoritis	63
2. Saran Praktis	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Penelitian Terdahulu	5
3.1	Operasional Variabel	29
3.2	Pertanyaan dan jawaban yang menggunakan skala Likert.....	33
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	44
4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1).....	45
4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	46
4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X3)	47
4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	47
4.7	Hasil Uji Reliabilitas	49
4.8	Hasil Uji Multikolonieritas	52
4.9	Persamaan Regresi Linier Berganda.....	54
4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	56
4.11	Hasil Uji F.....	57
4.12	Hasil Uji t.....	58

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Persentase Kontribusi Kemacetan Lalu Lintas	2
1.2	Data Pengunduh Aplikasi Go-Jek	4
2.1	Faktor Internal dan Eksternal	13
2.2	Rerangka Pemikiran	24
4.1	Grafik Normal Probability Plot.....	50
4.2	Grafik Histogram	51
4.3	Grafik Scatterplot.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	69
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	71
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas	95
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas	101
Lampiran 5	Hasil Uji Normalitas.....	105
Lampiran 6	Hasil Uji Multikolinearitas	106
Lampiran 7	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	107
Lampiran 8	Hasil Uji F	108
Lampiran 9	Hasil Uji t	109

