

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MENGUNAKAN LAYANAN GOFOOD

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Serli Puspitasari
Nim : 43119010224

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MENGGUNAKAN LAYANAN GOFOOD**

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Serli Puspitasari
Nim : 43119010224

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MENGUNAKAN LAYANAN GOFOOD**

Oleh:

Serli Puspitasari

NIM: 43119010224

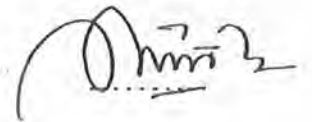
Disetujui Untuk Ujian Akhir Skripsi

Pada Tanggal:

23 Juni 2023.

1. Dr. Shinta Rahmani, SE, M. Si

Pembimbing



2. Dr. Agus Arijanto, SE, MM

Dosen Tugas Akhir



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



(Dudi Permana, Ph.D)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Serli Puspitasari
Nim : 43119010224
Program Studi : S1 – Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Maret 2022



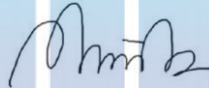
Serli Puspitasari
(43119010224)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Serli Puspitasari
NIM : 43119010224
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Layanan GoFood
Tanggal Sidang : 10 Agustus 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Shinta Rahmani, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 08232668



Please Scan QRCode to
Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan Layanan GoFood”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Andriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Pemana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
4. Ibu Dr. Shinta Rahmani, SE, M. Si selaku dosen pembimbing skripsi, Tarima kasih telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya proposal skripsi ini.
5. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku dosen metodologi penelitian, yang telah mengajarkan penulis untuk bisa mengerjakan skripsi ini sampai

- selesai.
6. Ibu Suzan bernadetha Stephani, SE, MM selaku dosen akademik yang selalu memberi semangat dan motivasi penulis semasa perkuliahan.
 7. Dan tidak lupa terima kasih kepada Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE.,MM.,Ph.D dan Ibu Febrina Mahliza, SE.,M.Si selaku dosen penguji, yang telah memberi saran dan masukan terhadap skripsi penulis, sehingga menjadikan penelitian dalam skripsi penulis ini jauh lebih baik.
 8. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
 9. Kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah Subhanaahu Wata'ala yang telah memberikan nikmat sehat dan kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini.
 10. Teristimewa kedua orang tua saya, terima kasih atas segala do'a serta curahan kasih sayang yang tak terhingga sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sekali lagi kepada mama dan papa atas dukungannya baik dukungan moral maupun dukungan material dari sejak awal menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
 11. Teruntuk sahabat baik penulis Revi Okfiani, Fanny Amelia, Fanny Rahmalisa dan Agung Sutiyoso selaku sahabat penulis yang senantiasa membantu dan memberi support penulis dalam menyusun skripsi hingga selesai.

12. Kepada NIM 41319210012 yang telah memberi dukungan energi yang positif, dan selalu ada saat penulis membutuhkan bantuan dalam hal apapun terutama dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih, mas
13. Terakhir, diri saya sendiri, Serli Puspitasari atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan skripsi ini. Semoga saya tetap selalu rendah hati, karena ini baru awal dari semuanya. Masih banyak tahap yang harus saya lewati, semoga dengan Langkah awal yang baik ini langkah kedepan saya dipermudah aamiin aamiin ya Rabbal'alamin.

Penulis menyadari, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, masih banyak kekurangan dan kekeliruan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati. Semoga laporan proposal skripsi ini bermanfaat dan menambah wawasan bagi kita semua.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Maret 2022



Serli Puspitasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Pemasaran	10
2. Manajemen Pemasaran	12
3. Perilaku Konsumen	15
4. Kualitas Produk	19
5. Kualitas Pelayanan	21
6. Promosi	23
7. Keputusan Pembelian	27
8. Penelitian Terdahulu.....	28
B. Pengembangan Hipotesis	36
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	36
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	37
3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Waktu dan Tempat Penelitian	40
B. Desain dan Jenis Penelitian	40

C. Definisi dan Operasional Variabel	41
1. Definisi Variabel	41
2. Operasional Variabel	44
D. Skala Pengukuran Variabel	46
E. Populasi dan Sampel Penelitian	47
1. Populasi Penelitian	47
2. Sampel Penelitian	47
F. Metode Pengumpulan Data	49
G. Metode Analisis Data	50
1. Analisis Statistik Deskriptif	50
2. Metode Structural Equation Modeling – PLS (Partial Least Square).....	51
a. Model Pengukuran <i>Measurement Model</i> (Outer Model)	52
b. Model Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	57
B. Statistik Deskriptif	59
1. Hasil Analisis Deskriptif Responden.....	59
2. Uji Deskripsi Variabel	61
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	64
1. Pengukuran <i>Measurement Model</i> (Outer Model).....	64
2. Model Pengukuran Struktural (Inner Model).....	72
D. Pembahasan	77
1) Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	79
3) Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	82
A. Simpulan.....	82
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	44
Tabel 3. 2 Skor Berdasarkan Skala Likert.....	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pendidikan.....	60
Tabel 4. 4 Uji Deskriptif Variabel Kualitas Produk	61
Tabel 4. 5 Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4. 6 Uji Deskriptif Variabel Promosi	62
Tabel 4. 7 Uji Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	63
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Convergent Validity.....	66
Tabel 4. 9 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>).....	67
Tabel 4. 10 Nilai Cross Loading (Uji Validitas Deskriminan)	68
Tabel 4. 11 Nilai Fornell-Larcker Criterion (Uji Validitas Deskriminan).....	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	70
Tabel 4. 13 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	71
Tabel 4. 14 Nilai Uji Multikolinearis (VIF).....	72
Tabel 4. 15 Nilai R-Square.....	73
Tabel 4. 16 Nilai F-Square	73
Tabel 4. 17 Blinfoling dan Predictive Relevance (Q ²)	74
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis	75

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pengguna GoFood Tahun 2019-2021	5
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 4. 1 Hasil Lgoritma PLS	65
Gambar 4. 2 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	65

