

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Pada Pizza Hut Kota Bima)

SKRIPSI



Nama : Ati Astuti

NIM : 43119010102

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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

2023

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Pada Pizza Hut Kota Bima)

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



Nama : Ati Astuti

NIM : 43119010102

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

2023

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam penelitian ini:

Nama : Ati Astuti
Nim : 43119010102
Program : 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 pembatasan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 20 Oktober 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Ati Astuti

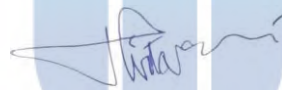
NIM 43119010102

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ati Astuti
NIM : 43119010102
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pizza Hut Kota Bima)
Tanggal Sidang : 20 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Alvita Sari, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233329



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pizza Hut Kota Bima)”** dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Terimakasih kepada Alvita Sari, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya dari awal hingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan support dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Alvita Sari SE, MM Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan serta memberi motivasi selama penyusunan skripsi.
5. Tri Wahyono, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.
6. Terimakasih Dr. Catur Widayati, MM dan Hamdan, SE, MM selaku penguji
7. Teristimewa Kedua Orang tua tercinta Bapak Ihwan dan Ibu Rukminin support sistem penulis yang memberikan dukungan moril dan doa-doanya

yang diiringi penuh keikhlasan selama penulis menempuh Pendidikan di Universitas Mercu Buana.

8. Adik-adik tersayang, M.Hendra, Khairul Rizky, Assifa Putry, Hazrin Rohman dan Aris Munandar, SM, MM selaku saudara penulis yang selalu memberikan dukungan di tanah rantauan.
9. Untuk seluruh Teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2019 Universitas Mercu Buana, bestie penulis Kiki Fatmala dan Ariyani yang selalu mendukung, memberi semangat, dan menemani penulis selama penyusunan skripsi ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuan, motivasi dan doanya.
11. Teruntuk diri sendiri Ati Astuti terimakasih karena sudah sabar dari segala hal yang dikejar, sudah berpikir positif, sudah berani sepanjang jalan ini, terimakasih untuk tidak menyerah walau seringkali merasa kalah dan terimakasih sudah berhasil sampai di titik ini, skripsi ini menjadi salah satu pembuktian terhadap diri sendiri bahwa kamu mampu menyelesaikan semuanya dengan 'baik'.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta 20 Oktober 2023



Ati Astuti

NIM: 43119010102

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Peneliatan.....	13
D. Kontribusi Penelitian.....	13
1. Kontibusi Akademik	13
2. Kontribusi Praktis	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	15
A. Kajian Pustaka.....	15
1. Pemasaran	15
2. Manajemen Pemasaran.....	15
3. Bauran Pemasaran	16
4. Teori Perilaku Konsumen	17
5. Pengertian Harga	20
a. Dimensi Harga	21
b. Indikator Harga	22
6. Kualitas Pelayanan	24
a. Dimensi Kualitas Pelayanan	24
b. Indikator Kualitas Pelayanan	26
7. Pengertian promosi.....	26

a. Dimensi promosi	27
b. Indikator promosi	28
8. Keputusan Pembelian.....	29
a. Dimensi Keputusan Pembelian	30
b. Indikator Keputusan pembelian	32
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pemikiran.....	45
D. Hipotesis Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Waktu dan Tempat Penelitian	50
B. Desain Penelitian.....	50
C. Definisi dan Operational Variabel	51
1. Variabel independen (Variabel Bebas)	51
2. Variabel Dependen (Variabel Terkait).....	52
D. Skala Pengukuran Variabel	54
E. Populasi dan Sampel Penelitian	55
1. Populasi.....	55
2. Sampel.....	55
F. Metode Pengumpulan Data	57
G. Metode Analisis Data.....	58
1. Analisis Deskriptif	58
2. Uji Instrumen	59
3. Analisis PLS (Partial Least Square).....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	66
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	66
B. Statistik Deskriptif	68
1. Karakteristik Responden	69
2. Deskripsi Responden.....	72
a. Variabel Harga	72
b. Variabel Kualitas Pelayanan	74
c. Variabel Promosi.....	75

d. Variabel Keputusan Pembelian	76
C. Hasil Analisis Data PLS (Partial Least Square).....	78
1. Hasil Measurement Model (Outer Model).....	78
2. Hasil Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model).....	86
D. Pembahasan Hasil Penelitian	91
1. Pengaruh Harga dengan Keputusan Pembelian (H1).....	91
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian (H2).....	92
3. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian (H3).....	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	97
A. Simpulan	97
B. Saran.....	98
1. Saran untuk Restoran Cepat Saji Pizza Hut Kota Bima.....	98
2. Saran untuk peneliti selanjutnya	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	105



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Pengunjung Pizza Hut kota Bima	8
1.2	Penjualan perbulan Desember 2021 sampai Mei 2022	9
1.3	Promosi perbulan Januari sampai Mei 2022	9
1.4	Data Keluhan Pengunjung.....	10
1.5	Pra-Survei.....	11
2.1	Penelitian Terdahulu	35
3.1	Operasional Variabel Harga.....	53
3.2	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
3.3	Operasional Variabel Promosi	54
3.4	Operasional Variabel Keputusan Pembelian.....	54
3.5	Instrument Skala Likert.....	55
3.6	Cara Perhitungan Sampel.....	56
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	70
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	71
4.5	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Harga	72
4.6	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	74
4.7	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Promosi.....	75
4.8	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	77
4.9	Hasil Pengujian Convergent Validity.....	82
4.11	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading)	83
4.12	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)	84
4.13	Hasil Uji Convergent Validity (AVE)	84
4.14	Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	85
4.15	Hasil Pengujian Composite Reability	86
4.16	Hasil Uji Nilai Koefisien Jalur (Path Coefficients).....	87
4.17	Hasil Nilai Variabel Endogen	88

4.18 Hasil Uji Nilai Predictive Relevance (Q2).....	88
4.19 Hasil Hasil pengujian hipotesis pada model penelitian.....	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Sektor Indeks Merek Makanan Cepat Saji Indonesia 2021	2
1.2	Pizza Hut Indonesia Balikkan Kerugian Jadi Laba Pada 2021	3
1.3	Pertumbuhan Produk Domestik Regional Bruto DRB	5
1.4	Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2011-2022	6
2.2	Kerangka Pemikiran.....	45
4.1	Struktur Organisasi Perusahaan Pizza Hut.....	68
4.2	Hasil Pengujian Convergent Validity	81
4.3	Hasil Uji Bootstraping	89



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 2	: Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Responden	112
Lampiran 3	: Hasil Deskripsi Responden.....	124
Lampiran 4	: Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	126
Lampiran 5	: Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	130

