

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK UKM GALLERY  
PADA LEMBAGA LAYANAN PEMASARAN KOPERASI DAN USAHA  
KECIL DAN MENENGAH (LLP-KUKM)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta



Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Ynag bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agus Triono  
NIM : 43110120123  
Program Studi : Strata 1 Manajemen  
Judul : Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk UKM Gallery Pada Lembaga Layanan Pemasaran Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah (LLP-KUKM)

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 plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Agustus 2015

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**



METERAI  
TEMPEL  
TGL  
A6416ADF333038210  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Agus Triono  
NIM: 43110120123

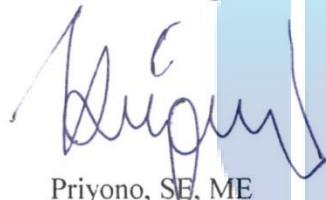
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Agus Triono  
NIM : 43110120123  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul : Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk UKM Gallery Pada Lembaga Layanan Pemasaran Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah (LLP-KUKM)

Tanggal Lulus Ujian : 6 Agustus 2015

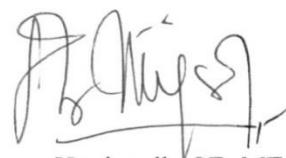
Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Priyono, SE, ME

Ketua Pengaji,



Luna Haningsih, SE, ME

Tanggal : 14 / 8 / 2015

Tanggal : 14 / 8 / 2015

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,  
SI Manajemen



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



Dr. Rina Astini, SE, MM

Tanggal : 14 - 8 - 2015

Tanggal : 14 / 8 / 2015

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk UKM Gallery Pada Lembaga Layanan Pemasaran Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah (LLP-KUKM)”**. Skripsi merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 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. Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Priyono, SE, ME, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Priyono, SE, ME selaku dosen pembimbing skripsi serta seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Orang tua tercinta ibu Watinah yang telah memberikan doa dan dukungan moral kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Istri dan Anak tercinta yaitu Dayu Linggasari dan Ailsya Ayu Janitra yang telah memberikan doa, semangat, kasih sayang, pengorbanan dan ketulusan dalam mendampingi penulis.

7. Kakak-kakak dan adik tercinta yang memberikan doa dan dukungan yang tiada hentinya kepada penulis serta memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pihak Lembaga Layanan Pemasaran Koperasi dan UKM, khususnya Bapak Ahmad Zabadi SH, MM, selaku Direktur Utama. Yang telah banyak membantu memberikan informasi mengenai obyek penelitian skripsi ini.
9. Rekan kerja LLP-KUKM - Smesco UKM, divisi Pemasaran, divisi Layanan Bisnis, divisi Umum dan divisi Keuangan yang begitu banyak memberikan saran dan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman Manajemen Angkatan XVIII, yang telah memberikan berbagai warna semenjak semester pertama. Sukses untuk kita semua.

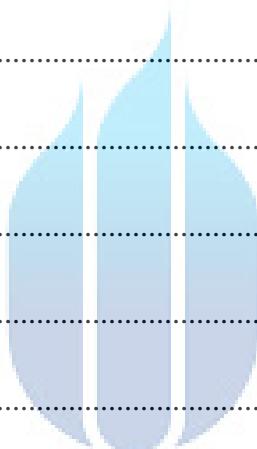
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mengucapkan mohon maaf atas kekurangan yang ada pada skripsi ini dan berharap semoga dapat diperbaiki pada waktu mendatang baik oleh penulis sendiri maupun penulis lainnya sehingga ilmu dapat terus dikembangkan dan disempurnakan.

Jakarta, 10 Agustus 2015

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**   
Agus Triono

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	ii
<b>ABSTRACT .....</b>	iii
<b>ABSTRAK .....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	v
<b>DAFTAR ISI .....</b>	vii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xii



<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	8
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	9

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

A. Kajian Pustaka .....	11
1. Promosi .....	11
2. Kualitas Pelayanan .....	30

3. Keputusan Pembelian.....	38
4. Penelitian Terdahulu .....	55
B. Rerangka Pemikiran.....	57
C. Hipotesis Penelitian.....	59

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	61
B. Desain Penelitian .....	61
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	62
D. Populasi dan Sampel.....	66
E. Teknik Pengumpulan Data .....	68
F. Metode Analisis .....	69
1. Persiapan .....	69
2. Pengolahan Data.....	69
3. Uji Asumsi Klasik .....	71
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
5. Uji Hipotesis.....	75

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	77
B. Statistik Deskriptif .....	79
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian dan Uji Asumsi .....	82
1. Uji Kualitas Instrumen Penelitian .....	82
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	90

D. Pengujian Hipotesis .....	93
E. Pembahasan .....	98
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A. Kesimpulan .....	99
B. Saran.....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	101



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Penerimaan LLP-KUKM Tahun 2014.....	6
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	64
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	79
Tabel 4.2 Usia Responden.....	80
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	81
Tabel 4.4 Hasil SPSS Validitas Promosi.....	83
Tabel 4.5 Hasil SPSS Validitas Kualitas Pelayanan.....	84
Tabel 4.6 Hasil SPSS Validitas Keputusan Pembelian.....	85
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliability Statistics.....	89
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas.....	93
Tabel 4.9 Model Summary.....	94
Tabel 4.10 ANOVA .....	95
Tabel 4.11 Coefficient.....	97

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Rekapitulasi Penjualan UKM Gallery Tahun 2014.....	7
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian .....	41
Gambar 2.2 Rangkaian Merek Yang Diminati .....	45
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran .....	59
Gambar 4.1 Grafik P-Plot Uji Normalitas Residual .....	90
Gambar 4.2 Grafik Histogram .....	91
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas .....	92



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner.....	110
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	125
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	128
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotersis .....	130

