



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN DALAM APLIKASI GOJEK FITURE GO-FOOD PADA MAHASISWA MANAJEMEN ANGGKATAN 2018 UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

Nurul Nur Komariyah
181500114

Dosen Pembimbing
I Made Bagus Dwiarta, S.E, M.M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MAKANAN DALAM APLIKASI GOJEK
FITURE GO-FOOD PADA MAHASISWA MANAJEMEN
ANGKATAN 2018 UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universtias PGRI Adi Buana Surabaya

**NURUL NUR KOMARIYAH
NIM : 181500114**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

SURAT PERSEJUTUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Dalam Aplikasi Gojek Fitur Go-Food Pada Mahasiswa Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Nurul Nur Komariyah
- b. NIM : 181500114
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Penelitian Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji.

Surabaya, 05 Maret 2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

I Made Bagus Dwiarta, SE, MM

NPP: 1109598/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Dalam Aplikasi Gojek Fitur Go-Food Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2018 Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

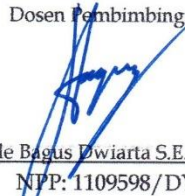
Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Nurul Nur Komariyah
- b. NIM : 181500114
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : nurulnurgomariyah@gmail.com

Surabaya, 16 Juni 2022



Dosen Pembimbing



I Made Bagus Dwiarta S.E., M.M.
NPP: 1109598/DY

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Tonny Susanto Wicaksono S.E., M.PD., M.SM.
NPP: 709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 16 Juni 2022
Tahun : 2022

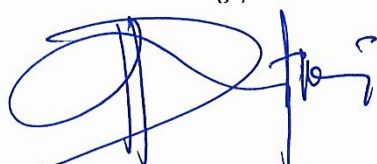
Mengetahui,

Dosen Penguji I



Dr. Mohamad Afrizal Miradi, SE., Ak, MSA, CA
NIP: 1509745/DY

Dosen Penguji II



Tri Aripabowo, S.E., M.Si
NIP: 1809867/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Nur Komariyah

NIM : 181500114

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Dalam Aplikasi Gojek Fiture Go-Food Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2018 Universitas PGRI Adi Buana Surabaya” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adibuana Surabaya tahun Akademik 2021-2022 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya,
Mahasiswa



Nurul Nur Komariyah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil'alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memebrikan karunia kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Dalam Aplikasi Gojek Fiture Go-Food Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2018 Universitas PGRI Adi Buana Surabaya". Laporan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada Allah Kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
2. Kepada kedua orang tua dan saudara-saudara saya yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk melakukan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Kepada Fiqih Firdaus Maulana selaku teman dekat yang selalu menemani, memberi dukungan, serta memberikan semangat dalam penyusunan skripsi dari awal hingga selesai.
5. Kepada Anggita, Fitriani, Dany, Dina selaku sahabat saya yang selalu memberikan motivasi, support dan bantuan sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
6. Kepada teman Seperjuangan Manajemen A-2018 dan teman KKN Kebaron yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

MOTTO

Setiap orang pasti mempunyai mimpi, begitu juga saya, namun bagi saya yang paling penting adalah bukan seberapa besar mimpi yang kamu punya, tapi adalah seberapa besar kamu untuk mewujudkan mimpi itu”

~(Nazril Irham)~

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memeberikan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Dalam Aplikasi Gojek Fiture Go-Food Pada Mahasiswa Manajemen Angkatan 2018 Universitas PGRI Adi Buana Surabaya”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E., M.M (Alm). selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan waktunya, mengarahkan, membimbing serta mengoreksi hingga proses penyelesaian skripsi ini.
5. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan waktunya, mengarahkan, membimbing serta mengoreksi hingga proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan tambahan wawasan untuk membekali penulis selama di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 12 Mei 2022

Nurul Nur Komariyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRACT	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	22
2.2.1 Manajemen	23
2.2.1.1 Fungsi - Fungsi Manajemen	24
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	24
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	25

2.2.3.1	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	26
2.2.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan	29
2.2.4	Promosi	30
2.2.4.1	Tujuan Promosi.....	31
2.2.4.2	Indikator Promosi.....	31
2.2.5	Harga.....	32
2.2.5.1	Metode Penetapan Harga.....	33
2.2.5.2	Indikator Harga	34
2.2.6	Keputusan Pembelian	35
2.2.6.1	Proses Keputusan Pembelian.....	36
2.2.6.2	Indikator Keputusan Pembelian	38
2.2.7	Hubungan Antar Variabel.....	39
2.3	Kerangka Konseptual.....	42
2.4	Hipotesis	45
 BAB III METODE PENELITIAN		47
3.1	Rancangan Penelitian	47
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.2.1	Populasi	49
3.2.2	Sampel.....	49
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	50
3.3	Jenis dan Sumber Data	52
3.3.1	Jenis Data	52
3.3.2	Sumber Data.....	52
3.4	Teknik Pengumpulan Data	53
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data	53
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	54
3.4.3	Lokasi Penelitian.....	56
3.4.4	Waktu Penelitian	56

3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasionale Variabel..	56
3.5.1	Variabel Penelitian	56
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	57
3.6	Teknik Analisis Data	59
3.6.1	Instrumen Pengujian Penelitian	59
3.6.1.1	Uji Validitas	59
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	60
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	61
3.6.2.1	Uji Normalitas.....	61
3.6.2.2	Uji Multikolineritas	62
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	62
3.6.2.4	Uji Autokorelasi.....	63
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda	64
3.6.4	Pengujian Hipotesis	65
3.6.4.1	Uji Hipotesis Secara Persial (Uji-t)	65
3.6.4.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Penyajian Data	69
4.1.1	Gambaran Umum Universitas PGRI Adi Buana Surabaya	69
4.2	Karakteristik Responden	72
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.2.2	Berdasarkan Usia.....	73
4.2.3	Berdasarkan Banyaknya Penggunaan	74
4.3	Deskripsi Hasil Penelitian	75
4.3.1	Penelitian Responden Terhadap Butir Pertanyaan	75
4.3.1.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	75
4.3.1.2	Variabel Promosi (X2).....	76
4.3.1.3	Variabel Harga (X3).....	77
4.3.1.4	Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	78

4.4	Analisis Data Penelitian.....	79
4.4.1	Persiapan Analisis Data.....	79
4.4.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	86
4.4.2.1	Uji Validitas.....	86
4.4.2.2	Uji Reliabilitas.....	88
4.4.3	Uji Asumsi Klasik.....	90
4.4.3.1	Uji Normalitas.....	90
4.4.3.2	Uji Multikolinieritas.....	91
4.4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	92
4.4.3.4	Uji Autokorelasi.....	93
4.4.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	94
4.4.5	Pembuktian Hipotesis Penelitian.....	96
4.4.5.1	Pembuktian Hipotesis 1.....	96
4.4.5.2	Pembuktian Hipotesis 2.....	97
4.4.5.3	Pembuktian Hipotesis 3.....	99
4.4.5.4	Pembuktian Hipotesis 4.....	100
4.4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	102
4.4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Prodi Manajemen Angkatan 2018.....	102
4.4.6.2	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada Mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Prodi Manajemen Angkatan 2018.....	102
4.4.6.3	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Prodi Manajemen Angkatan 2018.....	103
4.4.6.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga Terhadap Keputusan	

Pembelian pada Mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Prodi Manajemen Angkatan 2018	103
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Simpulan.....	105
5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA	109

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Kriteria Sampel.....	51
3.2. Skala Likert	55
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Penggunaan	74
4.4. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X1).....	75
4.5. Distribusi Frekuensi Promosi (X2).....	76
4.6. Distribusi Frekuensi Harga (X3)	77
4.7. Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian(Y).....	78
4.8. Tabulasi Data Variabel X dan Y	79
4.9. Uji Validitas	87
4.10. Uji Reliabilitas.....	89
4.11. Hasil Uji Normalitas	90
4.12. Hasil Multikolinieritas.....	91
4.13. Hasil Autokorelasi	93
4.14. Analisa Regresi Linier Berganda	94
4.15. Uji-t Hipotesisi 1.....	96
4.16. Uji-t Hipotesisi 2.....	98
4.17. Uji-t Hipotesisi 3.....	99
4.18. Uji-t Hipotesisi 4.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Konseptual	43
3.1. Rancangan Penelitian	48
4.1. Uji Heteroskedastisitas	92

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Format Revisi Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian Kampus
- Lampiran 4 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 5 : Berita Ujian Proposal
- Lampiran 6 : Catatan Ujian Proposal
- Lampiran 7 : Nama Mahasiswa Prodi Manajemen Angkatan
2018 Kelas A,B,D,E,F dan G
- Lampiran 8 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 9 : Tabulasi Data Kualitas Pelayanan
- Lampiran 10 : Tabulasi Data Promosi
- Lampiran 11 : Tabulasi Data Harga
- Lampiran 12 : Tabulasi Data Keputusan Pembelian
- Lampiran 13 : Data SPSS Ver 25