



Unipa Surabaya

**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menggunakan Jasa Delivery Di Cak Ed Lamongan

Alfiyatn Nazilah
151500037

Dosen Pembimbing
Dr. Mohammad Munir Rachman, Drs. Ec., M.Si

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI 2019**

**Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menggunakan
Jasa Delivery Di Cak Ed Lamongan**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

ALFIYATIN NAZILAH
NIM: 151500037

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk dipublikasikan:

Tanggal: 9 April 2019

Dosen Pembimbing,

Moch.Munir Rachman,Dr,Drs,Ec,M.Si

NIP/NPP:1601751/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Keputusan
Konsumen Untuk Menggunakan Jasa
Delivery Di Cak Ed Lamongan.

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Alfiyatin Nazilah
b. Nim : 151500037
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
e. Alamat e-mail : alfiazila@gmail.com

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I.

Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E,M.M
NIP : 1701834/DY



Surabaya,
Dosen pembimbing II

Drs. Hj. Yunni Sukandari, S.E,M.M
NPP : 8611142/DY



Menyetujui,
Ketua Program Studi

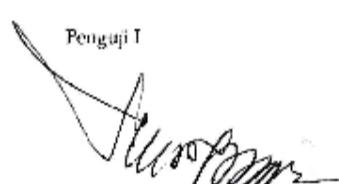
Tony Susilo W, S.E.,M.Pd,MSM
NIP : 9671019 199203 2001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 09 April
Tahun : 2019

Pengaji I



Drs. I Ketut Surabagari, SE, MM
NIP/NPP: 1701831/DY

Pengaji II



Dra. II, Yuni Sukandani, S.E, M.M.
NIP/NPP: 8611142/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Alfiyatun Nazilah

NIM : 151500037

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian skripsi saya dengan judul: Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menggunakan Jasa Delivery di Cak Ed Lamongan yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019 bersifat original.

Bila mana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

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

Suarabaya, 14 April 2019
Mahasiswa,



Alfiyatun Nazilah
NIM: 151500037

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menggunakan Jasa Delivery di Cak Ed Lamongan**".

Selama proses penulisan hingga terselesaiannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis megucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Drs. joko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA, selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo W SE. M.Pd, M.SM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. Moch Munir Rakhman, Drs., EC., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Edy Tri Junianto selaku *owner* beserta crew Cak Ed Lamongan yang telah mengizinkan melakukan penelitian skripsi
7. Kedua orang tua saya tercinta Matnur dan Asnah yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, semangat, dan perhatian yang sangat berarti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
8. Kepada kakak dan adik saya Hasan dan Sahrul yang telah memberi semangat.

9. Kepada sahabat saya Lydia Lis Mawati, Inayatul Fitriyah, Ria Apriliana, dan Yunia Putri yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada sahabat tercinta Hilda, Ipul, jaka, Candra, Zahro, dan Nikmah yang selalu support dalam mengerjakan skripsi.
11. Kepada Maulana Aminudin yang telah memberikan semangat dan dukungan penuh dalam mengerjakan skripsi.
12. Tak lupa seluruh teman-teman kelas Manajemen B 2015 yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi.

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

Surabaya, 11 April 2019
Penulis,

Alfiyatih Nazilah

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Berita Acara Ujian Skripsi	iv
Surat Pernyataan Keaslian	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.2.2 Manajemen Pemasaran	13
2.2.2.1 Pemasaran Jasa	13
2.2.2.2 Karakteristik Jasa.....	13
2.2.3 Harga	15
2.2.3.1 Pengertian Harga	16
2.2.3.2 Tujuan Penetapan Harga	17
2.2.3.3 Peran harga.....	20
2.2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi harga.....	20

2.2.3.5 Indikator Harga	24
2.2.4 Promosi	25
2.2.4.1 Pengertian Promosi	25
2.2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Promosi	26
2.2.4.3 Indikator Promosi.....	28
2.2.5 Kualitas Pelayanan.....	29
2.2.5.1 Pengertian Jasa Pelayanan	29
2.2.5.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30
2.2.5.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	30
2.2.5.4 Indikator Kualitas Pelayanan	31
2.2.6 Keputusan Konsumen	32
2.2.6.1 Pengertian Keputusan Konsumen	32
2.2.6.2 Tahap-Tahap Keputusan Konsumen.....	33
2.2.6.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen	35
2.2.6.4 Indikator Keputusan Konsumen	37
2.3 Kerangka Konseptual.....	38
2.4 Hipotesis.....	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	43
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	46
3.2.1 Populasi.....	46
3.2.2 Sampel	46
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.3 Jenis dan Sumber Data	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	48
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	49

3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	50
3.4.3.1 Lokasi Penelitian.....	50
3.4.3.2 Waktu Penelitian	50
3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	
3.5.1 Variabel Penelitian	50
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	51
3.5.2.1 Harga	52
3.5.2.2 Promosi.....	52
3.5.2.3 Kualitas Pelayanan	52
3.5.2.4 Keputusan Konsumen	53
3.6 Teknik Analisis Data	
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	54
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	56
3.6.3 analisis Regresi Linier Berganda.....	58
3.6.4 Pengujian Hipotesis	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	
4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan	61
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	62
4.1.3 Job Description	62
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	
4.2.1 Karakteristik Responden	63
4.2.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2.1.2 Responden Berdasarkan Usia	64
4.2.2 Penilaian Responden Terhadap Butiran	
Penyataan	64
4.2.2.1 Variabel Harga.....	65
4.2.2.2 Variabel Promosi	67
4.2.2.3 Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
4.2.2.4 Variabel Keputusan Konsumen	70

4.3	Analisis Data Dan Hasil Penelitian	
4.3.1	Rekaitulasi Total Skor Jawaban Responden	72
4.3.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	76
4.3.1.1	Uji Validitas	77
4.3.1.2	Uji Reliabilitas	82
4.3.2	Pengujian Asumsi Klasik	85
4.3.2.1	Uji Normalitas	85
4.3.2.2	Uji Multikoliniearitas	86
4.3.2.3	Uji Heteroskedasititas	87
4.3.2.4	Uji Autokorelasi	88
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	89
4.3.4	Pengujian Hipotesis	91
4.3.4.1	Uji t	91
4.3.4.2	Uji f	93
4.3.5	Koefisien Determinasi	94
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	95

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	97
5.2	Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu	13
3.1 Skor dari Kuesioner.....	50
4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	64
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X1)	65
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Promosi (X2)	67
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	68
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Konsumen (Y)..	70
4.7 Data Persiapan Analisis	72
4.8 Hasil Analisis Variabel Harga (X1)	77
4.9 Hasil Analisis Variabel Promosi (X2)	78
4.10 Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	80
4.11 Hasil Analisis Variabel Keputusan Konsumen (Y)	81
4.12 Uji Reabilitas Variabel Harga (X1)	82
4.13 Uji Reabilitas Variabel Promosi (X2)	83
4.14 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	84
4.15 Uji Reabilitas Variabel Keputusan Konsumen (Y)	84
4.16 Uji Normalitas	86
4.17 Uji Multikolinieritas	87
4.18 Uji Heteroskedasitas	88
4.19 Uji Autokorelasi	89
4.20 Analisis Regresi Linier Berganda	89
4.21 Hasil Uji t	92
4.22 Hasil Uji f	93
4.23 Koefisien Determinasi	94
4.24 Interpretasi Koefisien Korelasi	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Tahap Proses Keputusan Pembelian.....	33
2.2 Kerangka Konseptual.....	38
3.1 Rancangan Penelitian.....	45
4.1 Struktur Organisasi.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2** : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3** : Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 4** : Surat Keterangan Izin Skripsi
- Lampiran 5** : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 6** : Daftar Hadir Peserta Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 7** : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8** : Tabulasi
- Lampiran 9** : Hasil Olah Data SPSS

