

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA TIA
DECORATION AND WEDDING SERVICES DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

DELLA CINTYA SARI
NBI : 112180054

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap
Keputusan Pembelian Jasa Tia Decoration and Wedding Services di
Surabaya**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis**



Disusun Oleh :

Della Cintya Sari

1121800054

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Della Cintya Sari

NBI : 1121800054

Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Tia Decoration and Wedding Services Di Surabaya

Surabaya, 30 Juni 2022

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP. 20120870103


Dra. Awin Mulvati, MM.
NPP. 20120920283

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 30 Juni 2022

Dewan Penguji:

1. **Dra. Awin Mulyati, MM.**

Ketua

(.....)

2. **Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM**

Anggota

(.....)

3. **Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.**

Anggota

(.....)

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Della Cintya Sari
NBI : 1121800054
Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Tia Decoration And Wedding Services Di Surabaya

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat merupakan hasil karya saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.

Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam daftar pustaka penelitian ini. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan ke dalam daftar pustaka maka saya bersedia menerima sanksi berat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 30 Juni 2022
Pembuat Pernyataan



(Della Cintya Sari)



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Della Cintya Sari
NBI/NPM : 1121800054
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Tia Decoration and Wedding Services di Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 30 Juni 2022

Yang Menyatakan



(Della Cintya Sari)

“Balas Dendam Terbaik Adalah Menjadikan Dirimu Lebih Baik”

(Ali Bin Abi Thalib)

**“FEEL IT
BELIEVE IT
DREAM IT
BE IT”**

(Justin Bieber)

ABSTRAK

Penggunaan jasa dekorasi dan layanan pernikahan kini sedang marak dilingkungan masyarakat karena berubahnya pola dan gaya hidup masyarakat yang membutuhkan bantuan sebuah layanan dekorasi dan pernikahan dalam melaksanakan acara-acaranya. Untuk membuat konsumen beminat dengan produk atau jasa yang ditawarkan guna mempertahankan usaha dan mencapai tujuan usaha, perusahaan perlu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian seperti dari segi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi. Oleh karena itu penelitian ini menjelaskan tentang Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Tia Decoration and Wedding Services di Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dan kuesioner sebagai intrumen penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Tia Decoration and Wedding Services di Surabaya tahun 2021. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik non-probability sampling. Teknik pengambilan sampelnya adalah secara sampel jenuh/sensus dengan jumlah 55 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini bahwa Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi berpengaruh baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama terhadap Keputusan Pembelian Jasa Tia Decoration and Wedding Services di Surabaya.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The use of decoration services and wedding services is currently booming in the community due to changing patterns and lifestyles of people who need the help of a decoration and wedding service in carrying out their events. To make consumers interested in the products or services offered in order to maintain business and achieve business goals, companies need to understand the factors that influence purchasing decisions such as in terms of price, service quality, and promotion. Therefore, this study describes the effect of price, service quality and promotion on purchasing decisions for Tia Decoration and Wedding Services in Surabaya. This study uses a quantitative approach and a questionnaire as a research instrument. The population in this study were all consumers of Tia Decoration and Wedding Services in Surabaya in 2021. This research was conducted using a non-probability sampling technique. The sampling technique is a saturated sample/census with a total of 55 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results obtained from this study that Price, Service Quality and Promotion have an effect either individually or jointly on the Purchase Decision of Tia Decoration and Wedding Services Services in Surabaya.

Keywords: *Price, Service Quality, Promotion, Purchase Decision*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi, khususnya untuk Mama, Papa dan Adik saya. Terima kasih atas seluruh dukungan dan pengorbanannya sehingga saya masih mampu tegar berdiri hingga detik ini dan dapat merasakan bangku perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu. Dan juga untuk almamater saya tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNYA, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Tia Decoration And Wedding Services Di Surabaya. Tujuan skripsi ini adalah untuk melengkapi persyaratan didalam mencapai gelar Sarjana (S1) pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Pada kesempatan yang bahagia ini saya ingin menghaturkan banyak terima kasih atas dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak khususnya kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberi saya kekuatan, kesehatan, dan rahmatNYA dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Mama, Papa, dan Adik yang selalu memberi doa, dukungan, semangat dan motivasi agar saya terus berjuang.
3. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM selaku Kepala Program Studi Administrasi bisnis.
5. Ibu Dra. Awin Mulyati, M.M selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan kesabaran dalam membimbing saya.
6. Ibu Dra. Diana Juni Mulyati, M.M selaku dosen pembimbing kedua saya yang juga telah meluangkan waktu, tenaga, dan kesabaran dalam membimbing saya.
7. Ibu Tyas selaku pemilik Tia Decoration and Wedding Services yang telah memberi saya kesempatan untuk melakukan penelitian ditempat beliau pimpin.
8. Bapak Runika Hardana selaku Kepala Cabang PT. Asuransi Staco Mandiri Cabang Surabaya yang telah memberi saya tempat untuk bekerja sekaligus sebagai rumah kedua saya untuk mengerjakan skripsi ini.
9. Ibu Khristina Yuli Irawati selaku Staff PT. Asuransi Staco Mandiri Cabang Surabaya yang sudah seperti ibu kedua bagi saya, selalu menguatkan, memberi dukungan dan menjadi tempat saya untuk berkeluh kesah dengan sabar membimbing dan menasehati saya disaat senang ataupun sedih.
10. Ibu Yuphita Sari selaku Staff PT. Asuransi Staco Mandiri Cabang Surabaya yang sudah mendukung dan menemani saya.
11. Ibu Sekar Widuri selaku Staff PT. Asuransi Staco Mandiri Cabang Surabaya yang sudah mendukung dan menemani saya.
12. Seluruh Staff PT. Asuransi Staco Mandiri Cabang Surabaya
13. Keluarga dan teman-teman yang sudah memberi semangat dan dukungan kepada saya.

Saya menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu saya memohon maaf atas ketidak sempurnaan ini karena sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT serta kritik dan saran yang bersifat membangun sangat saya harapkan untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 30 Juni 2022

Della Cintya Sari

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
PERSEMBAHAN.....	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Pembahasan.....	6
BAB 2 Tinjauan Pustaka	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7

2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.2 Harga	15
2.2.3 Kualitas Pelayanan	17
2.2.4 Promosi.....	19
2.2.5 Perilaku Konsumen	20
2.2.6 Keputusan Pembelian	22
2.3 Definisi Konsep.....	25
2.4 Definisi Operasional.....	25
2.5 Kerangka Dasar Pemikiran	27
2.6 Hipotesis	28
BAB 3 Metodologi Penelitian	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.2.1 Populasi	29
3.2.2 Sampel	29
3.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	30
3.3.1 Skala Pengukuran.....	30
3.3.2 Instrumen Penelitian.....	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5 Uji Instrumen	31
3.6 Uji Asumsi Klasik	32

3.7 Metode Analisa Data	33
BAB 4 PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Penyajian Data	37
4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian	37
4.1.2 Karakteristik Responden	38
4.1.3 Uji Instrumen	40
4.1.4 Tabulasi Data	42
4.2 Uji Asumsi Klasik	51
4.3 Uji Regresi Linear Berganda	55
4.4 Uji Hipotesis	57
4.4.1 Uji t	57
4.4.2 Uji F	58
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.5 Pembahasan	60
BAB 5 PENUTUP	63
5.1 Simpulan	63
5.2 Rekomendasi	63
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Harga Dekorasi Tia Decoration And Wedding Services	3
Tabel 1.2 Jumlah Event Tia Decoration And Wedding Services Tahun 2021	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	39
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Harga.....	40
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Promosi	41
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	41
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.10 Interval Rata-Rata Skor	43
Tabel 4.11 Tabulasi Data Variabel Harga	43
Tabel 4.12 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.13 Tabulasi Data Variabel Promosi.....	47
Tabel 4.14 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	21
Gambar 2.2 Model Perilaku Konsumen	22
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	51
Gambar 4.2 Uji Normalitas Histogram	52
Gambar 4.3 Uji Normalitas Normal P-Plot	52
Gambar 4.4 Uji Multikoleniaritas	53
Gambar 4.5 Uji Heterokedastisitas	54
Gambar 4.6 Uji Autokorelasi	55
Gambar 4.7 Uji Regresi Linier Berganda.....	55
Gambar 4.8 Uji t	57
Gambar 4.9 Uji F	59
Gambar 4.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	68
Lampiran 2 : Hasil Tabulasi Responden	72
Lampiran 3 : Hasil Tabulasi Data	76
Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	83
Lampiran 5 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	87
Lampiran 6 : Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	90
Lampiran 7 : Tabel t dan Tabel F	92
Lampiran 8 : Lembar Perintah Revisi	94
Lampiran 9 : Hasil Uji Turnitin	97