

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, HARGA, DAN
PROMOSI PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA “R” PROJECT DECORATION DI
SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata – 1

Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh:

ADITYA WIDYAKSA

NBI : 1122000026

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**Pengaruh Service Quality, Harga, dan Promosi Penjualan
Terhadap Keputusan Pembelian Pada “R” Project Decoration
di Sidoarjo**

SKRIPSI

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



**Disusun Oleh :
Aditya Widyaksa
1122000026**

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Aditya Widyaksa

NBI : 1122000026

Judul Skripsi : Pengaruh Service Quality, Harga dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Pada “R” Project Decoration Sidoarjo

Surabaya, 11 Juli 2024

Mengetahui :

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

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP 20120870103


Dra. Awin Mulyati, M.M.
NPP 20120920283

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus Surabaya, dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada 11 Juli 2024.

DEWAN PENGUJI:

1. Dra. Awin mulyati, M.M
Ketua
2. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
Anggota
3. Drs. Ute Chairuz M. Nasution
Anggota

()

()

()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aditya Widyaksa

NBI : 1122000026

Judul : Pengaruh Service Quality, Harga, dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Pada “R” Project Decoration di Sidoarjo

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,
11 Juli 2024
Pembuat Pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Aditya Widyaksa', written over a horizontal line.

(Aditya Widyaksa)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

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 : Aditya Widyaksa
NBI : 1122000026
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

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

Pengaruh Service Quality, Harga, dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian
Pada "R" Project Decoration di Sidoarjo

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 11 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(..Aditya Widyaksa..)

MOTTO

"Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya." - Ali bin Abi Thalib

"Orang paling bijak itu boleh jadi paling banyak menelan kehidupan yang menyakitkan, tersakiti oleh sekitarnya. Tapi dia memilih menjadikannya pelajaran berharga." - Tere Liye

"Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu." - Abi bin Abi Thalib

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang saya sayangi, khususnya untuk Mama, Papa dan Kakak Perempuan saya. Terima kasih atas seluruh dukungannya hingga detik sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu. Dan terima kasih juga saya ucapkan untuk almamater saya tercinta Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

ABSTRAK

Jasa dekorasi pada saat ini sedang naik daun dikalangan masyarakat untuk memenuhi gaya hidup masyarakat yang memerlukan bantuan sebuah layanan dekorasi dan dalam melaksanakan acara-acaranya. Untuk upaya membuat konsumen tertarik dengan produk atau jasa yang ditawarkan untuk mempertahankan supaya mencapai tujuan usaha, perusahaan perlu memahami untuk faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian seperti dari segi Service Quality, Harga, dan Promosi Penjualan. Objek dalam penelitian ini adalah “R” Project Decoration di Sidoarjo yang merupakan usaha di bidang jasa dekorasi yang telah berdiri sejak tahun 2018. Dalam menjalankan bidang usahanya “R” Project Decoration sendiri bahwa mempunyai target tertentu dalam event per tahunnya namun ternyata dengan target tersebut terkadang tidak dapat tercapai dikarenakan hal yang tidak terduga, misalnya pada saat waktu terjadinya wabah Covid. Penelitian ini menjelaskan tentang Pengaruh Service Quality, Harga dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa “R” Project Decoration di Sidoarjo. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data adalah kuesioner atau angket yang diberikan kepada Konsumen “R” Project Decoration Sidoarjo tahun 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen “R” Project Decoration di Sidoarjo tahun 2023. 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 Service Quality, Harga dan Promosi Penjualan berpengaruh baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama terhadap Keputusan Pembelian Jasa “R” Project Decoration di Sidoarjo.

Kata Kunci : Service Quality, Harga, Promosi Penjualan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Decoration services are currently on the rise among the public to meet the lifestyle of people who need assistance with decoration services and in carrying out their events. In an effort to make consumers interested in the products or services offered to maintain business goals, companies need to understand how to factors that influence Purchasing Decisions such as in terms of Service Quality, Price, and Sales Promotion. The object of this research is "R" Project Decoration in Sidoarjo, which is a business in the field of decoration services that has been established since 2018. In running its business field, "R" Project Decoration itself has certain targets for events per year, but it turns out that these targets sometimes cannot be achieved due to unforeseen circumstances, for example during the Covid outbreak. This research explains the influence of Service Quality, price and sales promotion on purchasing decisions for "R" Project Decoration services in Sidoarjo. This research uses a quantitative approach and the type of research used in this research is associative research. The research instrument used in this research to obtain data is a questionnaire or questionnaire given to consumers of "R" Project Decoration Sidoarjo in 2023. The population in this research is all consumers of "R" Project Decoration in Sidoarjo in 2023. This research was conducted using techniques non-probability sampling. The sampling technique was a saturated sample/census with a total of 55 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results obtained from this research show that Service Quality, Price and Sales Promotion influence both individually and jointly the decision to purchase "R" Project Decoration services in Sidoarjo.

Keywords: *Service Quality, Price, Sales Promotion, Purchasing Decisions*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNYA, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Service Quality, Harga, dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Pada “R” Project Decoration di Sidoarjo. Tujuan skripsi ini adalah untuk melengkapi persyaratan didalam mencapai gelar Sarjana (S1) pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Pada kesempatan yang berbahagia ini saya ingin menghaturkan banyak terima kasih atas dukungan, bimbingan, dan bantuan dari bebagai pihak khususnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi saya kekuatan, kesehatan, dan rahmatNYA dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Mama, Papa, dan Kakak Perempuan saya 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, M.M 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. Mas Ilham dan Mbak Rina selaku pemilik “R” Project Decoration yang telah memberi saya kesempatan untuk melakukan penelitian ditempat yang beliau pimpin.

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, 11 Juli 2024



Aditya Widyaksa

DAFTAR ISI

COVER	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Pembahasan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	19
2.3 Definisi Konsep.....	31
2.4 Definisi Operasional.....	31
2.5 Kerangka Pemikiran	33

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	36
3.4 Jenis dan Sumber Data	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Uji Instrumen	37
3.7 Uji Asumsi Klasik	38
3.8 Metode Analisa Data	39
BAB 4 PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Penyajian Data	43
4.2 Uji Asumsi Klasik	58
4.3 Uji Regresi Linear Berganda	62
4.4 Uji Hipotesis	63
4. 5 Pembahasan	66
BAB 5 PENUTUP	69
5.1 Simpulan	69
5.2 Rekomendasi	69
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN 1	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Acara yang dilayani Oleh "R" Decoration pada Tahun 2023.....	3
Tabel 1. 2 Data jasa Dekorasi yang ada di Sidoarjo	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Skala Likert	36
Tabel 4. 1 Data Konsumen "R" Project Decoration	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	47
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Service Quality (X1)	48
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel Harga (X2)	48
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Promosi Penjualan (X3).....	48
Tabel 4. 9 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	49
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 11 Interval rata-Rata Skor	50
Tabel 4. 12 Tabulasi Data VARIabel Service Quality (X1)	51
Tabel 4. 13 Tabulasi Data Variabel Harga (X2)	52
Tabel 4. 14 Tabulasi Data Variabel Promosi Penjualan (X3)	54
Tabel 4. 15 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y)	56
Tabel 4. 16 Uji Normalitas Komogorov- Smirnov.....	58
Tabel 4. 17 Uji Multikolonieritas.....	60
Tabel 4. 18 Uji Autokorelasi	61
Tabel 4. 19 Uji Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4. 20 Uji t	63
Tabel 4. 21 Uji F	65
Tabel 4. 22 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Harga Sewa Dekorasi "R" Project Decoration	2
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4. 1 Harga Sewa Dekorasi "R" Project Decoration	44
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Histogram	59
Gambar 4. 3 Uji Normalitas P-Plot	59
Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	77
Lampiran 2 Tabulasi Responden.....	81
Lampiran 3 Tabulasi Data	85
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	93
Lampiran 5 Output SPSS	96
Lampiran 6 t-Tabel.....	101
Lampiran 7 F Tabel.....	103
Lampiran 8 Lembar Revisian Skripsi.....	105
Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi	108