



**PENGARUH PROMOSI, HARGA, PELAYANAN YANG  
MEMPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN TERHADAP USAHA  
CAFÉ METRO KRAKSAAN**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

Fitrotun Nufus  
NIM 1310411160

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
APRIL 2017**



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul ; Pengaruh promosi, harga, pelayanan yang mempengaruhi keputusan konsumen terhadap usaha café Metro kraksaan, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 28 April 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Anwar, M.Sc.

NPK. 85 03 125

Anggota I,

Trias Setyowati, SE,SH. MM.

NPK. 05 09 477

Anggota II,

Bayu Wijyantini, SE. MM.

NPK. 10 09 061

Mengesahkan :

Dekan,

Dr. Arik Susbiyani,SE. M.si.

NPK. 01 09 289

Ketua Program Studi,

Drs. Anwari, M.Sc.

NPK. 85 03 125



## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada ;

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, Msi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember.
2. Bapak Drs. Anwari, Msc., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember.
3. Trias Setyowati, SE, SH, MM., selaku Dosen Pembimbing I dan Bayu Wijyantini, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Teristimewa Kedua orang tua. Terima kasih teramat atas moril dan materiil, semangat, doa, nasehat, kasih sayang, dan juga perhatian.
6. Teman-teman dan rekan atau kawanku seluruh manajemen 2013 F.E. – UMJ, terimakasih untuk doa dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi. Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, 11 April 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAM JUDUL .....	1
<u>HALAM</u> PERNYATAAN .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	Error! Bookmark not defined.
<u>HALAM</u> PENGESAHAN.....	3
<u>MOTO DAN</u> PERSEMBAHAN .....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK .....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	5
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL .....	9
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR RUMUS .....	11
DAFTAR LAMPIRAN .....	12
<b>BAB 1</b> <u>P</u> ENDAHULUAN .....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah .....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB 2</b> <u>T</u> INJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teori .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pengertian Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Pengertian Serta Dimensi Pelayanan .....	Error! Bookmark not defined.

2.1.5 Pengertian dan Tahapan Keputusan Konsumen ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kerangka Konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Desai Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1 Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2 Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Teknik pengumpulan data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Statistik Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.1 Uji Instrumen Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.4 Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Gambaran Umum Usaha Cafe Metro Kraksaan ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4 Visi dan Misi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Statistik Diskripsi Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Statistik Deskriptif Responden berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia....	32
4.2.2 Statistik Deskriptif Pernyataan Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Pengujian Instrumen Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3 Rekomendasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
<b>LAMPIRAN 1 SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN</b>	
<b>PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 2 PENGANTAR KUESIONER PENELITIAN .....</b>	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
<b>LAMPIRAN 3 KUESIONER PENELITIAN....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 4 REKAPITULASI DATA INPUT .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	



**LAMPIRAN 5 HASIL OUTPUT SPSS VERSION 20.00 .....Error! Bookmark not defined.**

**LAMPIRAN 6 DOKUMENTASI .....Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Hasil Penjualan Per bulan Tahun 2014 - 2016 Cafe Metro Kraksaan.....	3
Tabel 4.1: Responden Menurut Jenis Kelamin Dan Usia .....	33
Tabel 4.2: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi .....	34
Tabel 4.3: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga .....	35
Tabel 4.4: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Pelayanan .....	37
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keputusan Konsumen .....	38
Tabel 4.6: Hasil Pengujian Validitas .....	39
Tabel 4.7: Hasil Pengujian Reliabilitas .....	40
Tabel 4.8: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	41
Tabel 4.9: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas .....	45
Tabel 4.10: Hasil Uji t Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Model Lima Tahapan Proses Membeli .....	14
Gambar 2.2: Kerangka konseptual penelitian .....	17
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Cafe Metro Krakasaan .....	30
Gambar 4.2: Hasil Uji Normalitas .....	44
Gambar 4.3: Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1: Persamaan Regresi Linier Berganda .....	26
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	55
Lampiran 2 : Pengantar Kuesioner Penelitian .....	57
Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian .....	59
Lampiran 4 : Rekapitulasi Data Input .....	62
Lampiran 5 : Hasil Olah Data Dengan Spss 20 .....	65
Lampiran 6 : Dokumentasi .....	77

## DAFTAR PUSTAKA

- Buku Pedoman Penyusunan Skripsi FE-UMJ 2013. Badan Penerbit Universitas Muhammadiyah Jember.
- Cendana. 2013. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Pembelian Teh Kotak Melati di Kota Jember*. Skripsi : FE - Universitas Jember. ([di publikasikan](#)).
- Duwi Prayitno, 2010. *Paham Analisis Statistik Data Dengan Spss*. Mediakom, Yogyakarta
- Ferdinand, Agusty. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra. 2005. *Manajemen kualitas jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hadari Nawawi. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Edisi Kesembilan, PT. Indeks Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen pemasaran*. Jilid II. Edisi Kesebelasan. Alih Bahasa Benyamin Molan, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Edisi Bahasa Indonesia. Salemba Empat, Jakarta.
- , 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Salemba Empat, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Perilaku Konsumen*. Refika Penerbit: Alfabeta, Bandung.
- Mariza Shabastian. 2007. *Pengaruh Strategi Harga Dan Strategi Produksi Terhadap Brand Loyalty Di Tator Cafe Surabaya Town Square*. Jurnal : Universitas Kristen Petra. Vol. 1, No. 1, (2013) 1-9

- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. PT Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Pratek*. PT Salemba Empat. Jakarta.
- Saladin, Djaslim. 2003. *Manajemen Pemasaran, Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. CV Linda Karya, Bandung.
- Sa'dullah. 2015. *Analisis Persepsi Kualitas Layanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Perdagangan Ikan*. Skripsi : FE - Universitas Muhammadiyah Jember. (di publikasikan)
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen*. Edisi 7. Jakarta: Indeks.
- Sudrajat 1988 : 164, © 2009 Jurnal Manajemen, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bahan Kuliah
- Sumarwan. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sunarto. 2003. *Manajemen Pemasaran*. BPFU-UST, Yogyakarta.
- Supranto. 2005. *Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Swasta, Basu dan Irawan. 1999. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Bayu Media. Malang.
- Tjiptono, 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publising, Malang.
- Wijaya. 2012. *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen Membeli Produk Olahan Ayam di Rumah Makan Resto Gama Malang*.  
Jurnal : Jurnal Faculty of Animal Husbandry - University of Brawijaya.
- <https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiK-rL504nTAhVIQI8KHZUjCAQQFggZMAA&url=http%3A%2F%2Fstudentjournal.petra.ac.id%2Findex.php%2Fmanajemen-pemasaran%2Farticle%2Fview%2F141%2F91&usg=AFQjCNFrQUKWQ Egk18xbpgZ4aXPYT960wQ&bvm=bv.151426398,d.c2I>

<file:///D:/Materi%20kampus/materi%20skripsi/PROPOSAL%20KU/2872-5327-1-SM.pdf>