



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Pada Tape Super Madu Jember)

SKRIPSI

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

Oleh:

Regha Viellano

NIM : 13.1041.1070

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

Agustus, 2017

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

N a m a : Regha Viellano

N I M : 131.04.11070

Prodi : Manajemen Pemasaran/S1

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah ini berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Tape Super Madu Di Jember) adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah di ajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14 agustus 2017

Yang menyatakan,

Regha Viellano
NIM. 1310411070

PERSETUJUAN SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Pada Tape Super Madu Jember)

SKRIPSI

Oleh:

Regha Viellano

NIM : 13.1041.1070

DosenPembimbingUtama : Feti Fatimah,SE, MM

DosenPembimbing Pendamping : Bayu Wijayantini, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Tape Super Madu Di Jember) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 14 Agustus 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Anwar, M.sc
NPK. 8503125

Anggota 1,

Anggota 2,

Feti Fatimah, SE, MM

Bayu Wijyantini, SE, MM

NPK. 0709622

NPK. 1009061

Mengesahkan,

**Dekan Fakultas Ekonomi
Manajemen**

Ketua Jurusan

Dr. Arik Susbiyani SE, M.Si.
NPK. 01.09.289

Drs. Anwar, M.Sc
NPK. 85 03 125

MOTTO

مَنْ خَرَجَ فِي طَلَبِ الْعِلْمِ فَهُوَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ

*‘Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah ‘
(HR.Turmudzi)*

“

لَنَنْبِيَنَّ أَمْعَ جِرْهُ أَوْ يُعْطَى مَسْئَلٌ لِأَنَّ رُ: لِمَلْمُ أَلِيبَ طَا ، خُمَةَ الْبَّ طَالِبٍ : لَعَلْمُ الْبَّ طَا

“Orang yang menuntut ilmu bearti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu bearti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”.

(HR. Dailani dari Anas r.a)

*Segala sesuatu yang bisa kau bayangkan adalah nyata Pablo Picasso
Waktumu terbatas. Jangan menyia-nyiakannya dengan menjalani hidup orang
lain Steve Jobs.*

*Kau tak akan pernah mampu menyebrangi lautan sampai kau berani berpisah
dengan daratan Christopher Colombus*

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berkat dan hidayah dari Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua Ibu dan Bapak yang selalu suport aku dalam memberikan semangat, doa dan kasih sayang.
2. Keluarga yang selalu memberikan dukungannya.
3. Seseorang yang selalu menjadi semangatku.
4. Kedua dosen pembimbing ibu Feti Fatimah, SE, MM selaku dosen pembimbing I dan ibu Bayu Wijyantini, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih.
5. Temanku yang sabar mengajarku.
6. Seluruh teman-temanku yang selalu saling memberi semangat, teman kosan, teman Kampus Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Almater yang aku banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu terpanjatkan atas kehadiran Allah subhanawata'ala yang telah memberikan limpahan rahmat serta hidayah-Nya. Sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir / skripsi ini dengan baik.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi akhir jaman Muhammad SAW, sehingga penulis mampu mendapatkan hidayah dari Allah SWT dengan adanya Iman dan Islam.

Penulis sangat menyadari akan kekurangan dalam menyusun skripsi ini dan untuk itulah, penulis dengan senang hati menerima kritikan serta saran yang berguna bagi perbaikan skripsi ini selanjutnya. Penulis juga menyadari bahwa tersusunnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan segala pihak, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

- a. Dr. Arik Susbiyani SE, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Drs. Anwar, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Feti Fatimah, SE, MM selaku dosen pembimbing I dan Bayu Wijyantini, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Drs. Anwar, M.Sc selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiaannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.

- g. Semua saudara-saudaraku tercinta dan segenap keluarga lainnya, yang senantiasa tulus dan ikhlas membantu dan memberikan motivasi serta biaya demi kesuksesan studi peneliti.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2013 dan seluruh sahabat-sahabatku terima kasih atas bantuan, dukungan semangat dan kerjasamanya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi, Akhir kata Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 14 Agustus 2017

Penulis

ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh *Analisis Pengaruh Kualitas produk, pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian (Studi Kasus Pada Tape Super Madu)*. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Kualitas Produk Kualitas Pelayanan dan promosi Terhadap keputusan pembelian (Studi Kasus Pada Tape Super Madu Di Jember)* Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Konsumen Tape Super Madu. 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan populasi *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen penelitian (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas) dan uji hipotesis (uji t, dan koefisien determinasi). Hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan ,dan Promosi* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian di Tape Super Madu Jember

Kata Kunci :Kualitas Produk, *Kualitas Pelayanan* dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The formulation of the problem in this research is how influence Influence Quality of product quality, service and promotion to purchasing decision (Case Study At Tape Super Honey). The purpose of this research is to know and analyze the influence of Product Quality of Service Quality and Promotion To purchasing decision (Case Study In Tape Super Madu In Jember) Population in this research is all Consumer Tape Super Honey. 100 respondents. The sampling technique used purposive sampling population. Data collection techniques used interviews, questionnaires and literature study. The analysis used included the test of the research instrument (test of validity and reliability test), multiple linear regression analysis, classical assumption test (multicollinearity test, heteroscedasticity test and normality test) and hypothesis test (t test, and coefficient of determination). The results of analysis using regression can be seen that the variable Product Quality, Service Quality, and Promotion significantly influence the Decision Purchase in Tape Super Madu Jember

Keywords: Product Quality, Service Quality and Promotion of Purchase Decision

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Kualitas Produk	8
2.1.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	10
2.1.2.2 Atribut Kualitas Produk.....	10
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Produk.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Promosi	14

2.1.5	Perilaku Konsumen.....	15
2.1.5.1	Model Perilaku Konsumen	16
2.1.6	Keputusan Pembelian.....	17
2.1.7	Peran Keputusan Pembelian	20
2.1.8	Proses Keputusan Pembelian.....	21
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis	24
2.4	Hipotesis	25
BAB 3	METODE PENELITIAN	28
3.1	Identifikasi Variabel	28
3.2	Definisi Operasional Variabel	28
3.2.1	Variabel Terikat (<i>dependent variable</i>)	28
3.2.2	Variabel Tidak Terikat (<i>independent variable</i>).....	29
3.3	Desain Penelitian.....	30
3.4	Jenis dan Sumber Data	30
3.5	Populasi dan Sampel	31
3.5.1	Populasi.....	31
3.5.2	Tehnik Pengambilan Sampel	32
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.7	Teknik Analisis Data	33
3.7.1	Stastic deskriptif	33
3.7.2	Uji Instrumen Data	33
3.7.2.1	Uji Validitas	33
3.7.2.2	Uji Reliabilitas.....	33
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3.7.4	Uji Asumsi Klasik	35
3.7.4.1	Uji Multikolinearitas.....	35
3.7.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.7.4.3	Uji Normalitas	36
3.7.5	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	36
3.7.5.1	Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	36

3.7.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan Tape Super Madu di Jember	38
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.2 Struktur Organisasi Tape Super Madu Jember.....	38
4.1.3 Aspek Personalia	39
4.1.4 Jumlah Karyawan	39
4.1.5 Proses Produksi	39
4.1.6 Kualitas Produk	40
4.1.7 Kualitas Pelayanan.....	40
4.1.8 Promosi	40
4.2 Karakteristik Responden	40
4.3 Analisis Data.....	42
4.3.1 Analisis Frekuensi	43
4.3.2 Kualitas Produk	43
4.3.3 Kualitas Pelayanan.....	44
4.3.4 Promosi	46
4.3.5 Keputusan Pembelian.....	48
4.4 Hasil Penelitian	50
4.4.1 Uji Instrumen data	50
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.2.1 Uji Multikolinieritas	54
4.4.2.2 Uji Heteroskedasitas	55
4.4.2.3 Uji Normalitas	56
4.4.3 Pengujian Hipotesis	57
4.4.3.1 Uji t	57
4.4.3.2 Koefisien Determinasi.....	58
4.5 Pembahasan	58
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA..... 63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar persaingan usaha Tape Super Madu di Kabupaten Jember	4
Tabel 1.2 Jumlah penjualan pada Tape Super Madu di Kabupaten Jember	5
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Produk (X1).....	43
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi	47
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	49
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas	51
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas	52
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.12 Hasil Uji t, koefisien Determinasi (R^2).....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model 5 Tahap Proses Membeli.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 3: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 4: Uji Validitas
- LAMPIRAN 5: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 6: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis