

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN**
(Studi kasus pada Warung Lesehan AA Rembangan, Jember)

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen

oleh:

MUHAMMAD ALFIN KUNCORO

17.1041.1017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Alfin Kuncoro
NIM : 1710411017
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (Studi kasus pada Warung Lesehan AA Rembangan, Jember): adalah hasil karya sendiri, kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi 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 di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 16 Juli 2021

Yang menyatakan,



Muhammad Alfin Kuncoro

NIM. 1710411017



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi kasus pada Warung Lesehan AA Rembangan, Jember)**



Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Drs. Muhamad Naely Azhad, M, Si

Dosen Pembimbing Pendamping

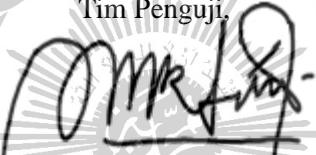
: Ahmad Izzudin, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (Studi kasus pada Warung Lesehan AA Rembangan, Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Muhammad Alfin Kuncoro
NIM : 1710411017
Hari : Jum'at
Tanggal : 16 Juli 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji.


Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM
NPK: 0203499

Anggota 1,

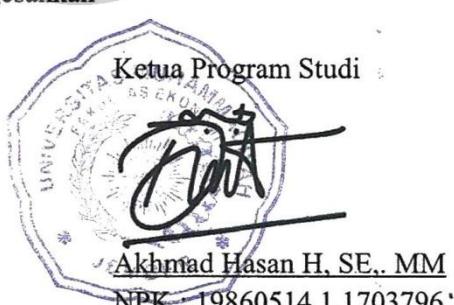
Anggota 2,


Drs. Muhamad Naely Azhad, M. Si
NPK: 0001016602


Ahmad Izzudin, SE, MM
NPK :1990100711605788

Mengesahkan

N



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat tak terhingga. Terima kasih atas ridho dan kehendak-Mu sehingga hamba dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Sugeng Hariyanto dan Ibu Nunik terima kasih telah menjadi orangtua terbaik dan sempurna dalam hidupku, memberikan kasih sayang yang tulus, mendoakanku dalam segala hal yang tiada pernah henti, memberikan semangat dan nasehat yang bisa menuntun ku menjadi orang yang berguna untuk sesama dan juga support dalam bentuk keuangan selama menjalani kuliah demi mengejar cita-cita yang, ayahanda dan ibunda serta keluarga harapkan.
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
4. Adikku Muhammad Alfan Kuncoro yang telah memberikan semangat untuk cepat menggapai tujuan.
5. Darien Nhisrina Arief terimakasih atas semua doa, dukungan serta bantuan secara tidak langsung maupun langsung.
6. Terima kasih kepada teman-teman kontrakkan 88, Isnaini, Ryfki, Muhammad Nur, yang sudah memberikan tempat untuk berlindung dari teriknya panas dan lebatnya hujan, dan telah mendukung sepenuhnya.
7. Almamater Biru yang sudah mulai sesak di badan dan telah menemani dari masa PK2MB tahun 2017.
8. Teman-teman kelas Manajemen A 2017.

MOTTO

Hidup untuk tertawa dan ditertawakan, menghina dan dihinakan, dibenci dan membenci, menyayangi dan disayangi, itu sekedar pilihan atas jalan yang kamu pilih

(Muhammad Alfin Kuncoro)

Berilmu bukan berarti kamu di atas untuk memberi perintah, tapi mengayomi untuk memberi dan menularkan ilmu

(Ayahanda dan Ibunda)

Ilmu itu lebih baik dari kekayaan, karena kekayaan itu harus dijaga, sedangkan ilmu menjaga kamu.

(Ali bin Abi Thalib)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya. tak lupa pula shalawat serta salam yang senantiasa kita limpahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita keluar dari zaman kegelapan menuju zaman kecerahan yaitu dari zaman Jahiliyah ke zaman Islami. Hanya puji syukur yang senantiasa dapat melukiskan rasa syukur penulis dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul ANALISIS PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (Studi kasus pada Warung Lesehan AA Rembangan, Jember).

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, hingga selesaiya skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala hormat serta kerendahan hati, penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang terkait.

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM selaku dosen pengaji yang telah memberikan arahan dan bimbingan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Muhamad Naely Azhad, M, Si selaku dosen pembimbing I.
4. Bapak Ahmad Izzudin, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Atas segala kebaikan hati, kesabaran dan bantuan yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan sebaik-baiknya balasan serta semoga rahmat dan hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis dan bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya.

Jember, 16 Juli 2021

Penulis

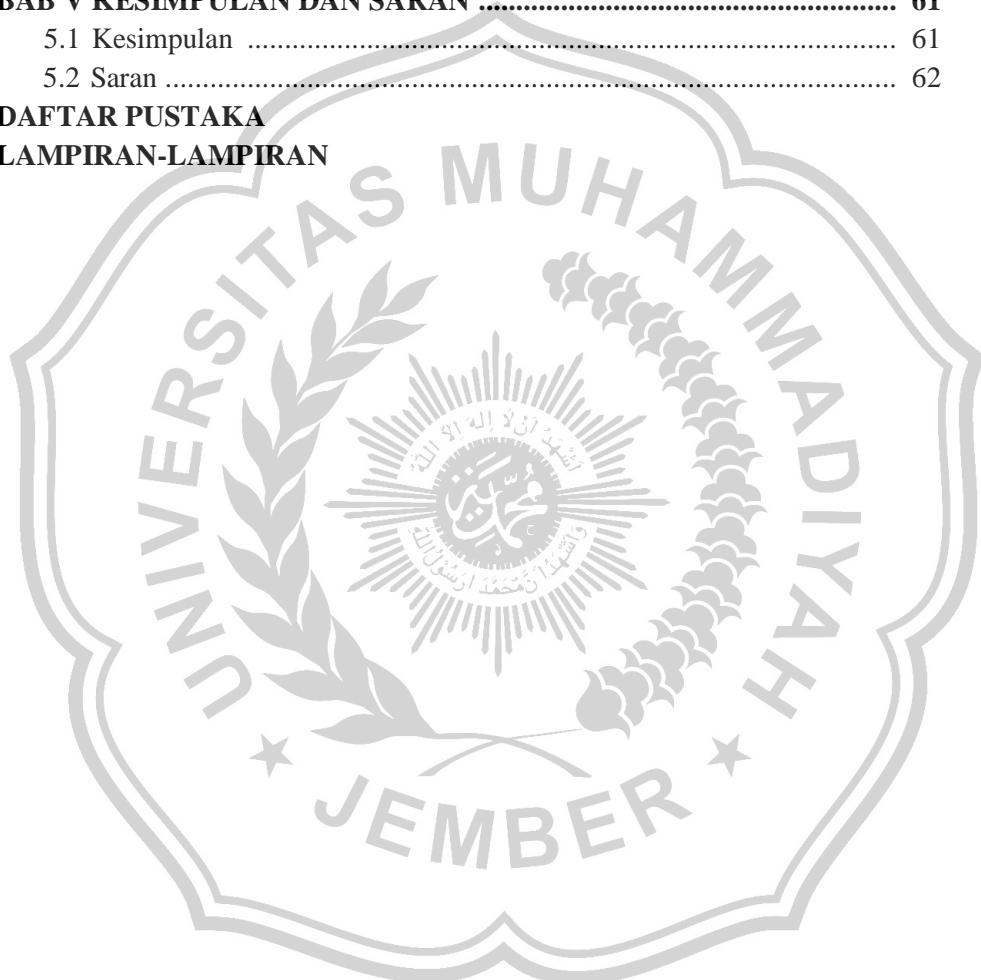
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.3 Perilaku Konsumen	9
2.1.4 Bauran Pemasaran	10
2.1.5 Kualitas Produk	12
2.1.6 Harga	14
2.1.7 Lokasi	15
2.1.8 Promosi	15
2.1.9 Kualitas Pelayanan	16
2.1.10 Keputusan Pembelian	16
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	25
2.4 Hipotesis	26
2.4.1 Kualitas Produk	26
2.4.2 Harga	26
2.4.3 Lokasi	26

2.4.4 Promosi	27
2.4.5 Kualitas Pelayanan	27
2.4.6 Kualitas Produk , Harga, Lokasi, Promosi, Kualitas Pelayanan..	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Identifikasi Variabel	29
3.1.1 Variabel Dependen	29
3.1.2 Variabel Independen.....	29
3.2 Definisi Operasional Variabel	29
3.3 Desain Penelitian	32
3.4 Jenis Data Penelitian	32
3.4.1 Data Primer	32
3.4.2 Data Sekunder	33
3.5 Populasi dan Sampel	33
3.5.1 Populasi	33
3.5.2 Sampel.....	33
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data	34
3.8 Teknik Analisis Data	36
3.8.1 Uji Instrumen Data	36
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	38
3.8.4 Uji Hipotesis.....	39
3.8.5 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2).....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum	42
4.1.1 Gambaran Warung Lesehan AA	42
4.1.2 Aspek Sumber Daya Manusia.....	42
4.1.3 Job Description Perusahaan	43
4.2 Karakteristik Responden	44
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden	45
4.4 Teknik Analisis Data	48
4.4.1 Pengujian Instrumen Data	48
4.4.2 Uji Regresi Linier Berganda	50
4.4.3 Pengujian Asumsi Klasik	48
4.5 Uji Hipotesis	54
4.5.1 Uji T	54
4.5.2 Uji F	55
4.6 Koefisien Determinasi Berganda	55

4.7 Pembahasan	56
4.7.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	56
4.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	57
4.7.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	58
4.7.4 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	58
4.7.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



DAFTAR TABEL

Tabel

1.1 Persentase Pembelian Di Warung Lesehan AA	4
2.1 Rangsangan Keputusan Pembelian	9
2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	19
3.1 Pengukuran Skala Likert	36
4.1 Haga Produk.....	42
4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia	45
4.4 Kualitas Produk (X1)	45
4.5 Harga (X2)	46
4.6 Lokasi (X3)	46
4.7 Promosi (X4)	47
4.8 Kualitas Pelayanan (X5)	47
4.9 Keputusan Pembelian (Y)	48
4.10 Hasil Uji Validitas	49
4.11 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	50
4.13 Hasil Uji Multikolonieritas	52
4.14 Hasil Uji T	54
4.15 Hasil Uji F	55
4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Model Kerangka Konseptual	25
4.1 Struktur Organisasi	43
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
4.3 Hasil Uji Normalitas	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Rekapitulasi Data Kuesioner
3. Karakteristik Responden
4. Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas
5. Hasil Regresi Linier Berganda
6. Hasil Uji Asumsi Klasik
7. Hasil Koefisien Determinasi Berganda
8. Hasil Uji Hipotesis
9. Dokumentasi

