



**SURAT KETERANGAN**  
Nomor: SKET/014/II/2023/FEB-UBJ

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M.  
NIP : 1802324  
Jabatan : Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menerangkan bahwa nama :

1. Nama : Maulina Br Marbun<sup>1</sup>  
NPM : 201810325419  
Jabatan : Mahasiswa Prodi Manajemen
2. Nama : Prof. Dr. Hapzi Ali, M.M., CMA., MPM<sup>2</sup>  
NIDN : 0012016601  
Jabatan : Dosen Tetap Prodi Doktor Ilmu Manajemen
3. Nama : Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M.<sup>3</sup>  
NIDN : 0329017202  
Jabatan : Dosen Tetap Prodi Manajemen

Adalah benar sebagai Penulis pada JIM (Jurnal Ilmu Multidisiplin) dengan judul "**Model Keputusan Pembelian dan Pembelian Ulang: Analisis Promosi dan Kualitas Pelayanan**" telah terbit pada Volume 1, Nomor 3, e-ISSN: 2829-4580, p-ISSN: 2829-4599, 17 November 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

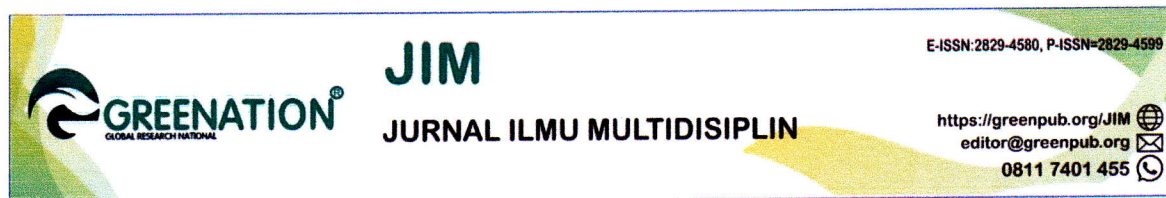
Jakarta, 11 Januari 2023

A.n. DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
WADEK II



Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M.  
NIP: 1802324

Tembusan:  
- Arsip.



## Model Keputusan Pembelian dan Pembelian Ulang: Analisis Promosi dan Kualitas Pelayanan

Maulina Br Marbun<sup>1\*</sup>, Hapzi Ali<sup>2</sup>, Fransiskus Dwikotjco<sup>3</sup>

<sup>1)</sup> Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, email:

[brmamaulina45@gmail.com](mailto:brmamaulina45@gmail.com)

<sup>2)</sup> Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, email:

[hapzi@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:hapzi@dsn.ubharajaya.ac.id)

<sup>3)</sup> Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, email:

[franciscus@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:franciscus@dsn.ubharajaya.ac.id)

\*Corresponding Author: Maulina Br Marbun<sup>1</sup>

**Abstrak:** Penelitian ini digunakan untuk menganalisis Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Terhadap Pembelian Ulang pada konsumen di Burger King Karang Satria. Populasi dari penelitian ini adalah pengunjung Burger King karang satria. Penelitian ini dilakukan dengan teknik sampel *Accidental sampling*. Adapun jumlah data yang digunakan dalam penelitian ini adalah 216 responden. Teknik analisis data dilakukan dengan *structural equation model* SEM dengan alat bantu SmartPLS versi 3.0. Berdasarkan hasil penelitian ini menjelaskan bahwa: 1 Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian; 2 Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian; 3 Promosi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Pembelian Ulang; 4 Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembelian Ulang; 5 Keputusan Pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pembelian Ulang:

**Kata Kunci:** Pembelian Ulang, Keputusan Pembelian, Promosi, Kualitas Pelayanan

### PENDAHULUAN

Perkembangan dunia industri usaha makanan saat ini diseluruh dunia semakin pesat, terlihat dari banyaknya jenis pilihan makanan yang semakin unik dan beragam sesuai dengan jaman sekarang. Sebagian besar masyarakat indonesia saat ini mengikuti adat dan budaya negara tetangga salah satunya negara bagian barat dengan mengadopsi makanan yang berasal dari negara tersebut, seperti makanan cepat saji. Sehingga para pengusaha makanan cepat saji mulai memperkenalkan usahanya di bidang restoran cepat saji.

Fenomena yang terjadi pada Burger King adanya kualitas pelayanan yang kurang baik dan promosi yang kurang cepat menyebar di Bekasi sehingga berbeda dengan cabang lainnya. Dengan ini akan mempengaruhi keputusan pembelian yang semakin berkurang. Oleh sebab itu dapat menjadi perhatian bagi Burger King di Karang Satria bahwa Promosi yang seharusnya