

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
APOTEK ROXY MEKARSARI**

SKRIPSI

**Oleh:
Gloria Trifena
201710325053**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Apotek Roxy Mekarsari

Nama Mahasiswa : Gloria Trifena

NPM : 201710325053

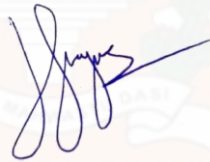
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 8 Juli 2021

Jakarta, 9 Juli 2021

MENYUTUJUI,

Pembimbing



Haryudi Anas, SE., M.S.M.

NIDN 0317117801

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Keputusan Pembelian Pada Apotek Roxy Mekarsari
Nama Mahasiswa : Gloria Trifena
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325053
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 08 Juli 2021

Jakarta, 09 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA., CRA

NIDN : 0309048102

Anggota Penguji I : Haryudi Anas, S.E., M.S.M

NIDN : 0317117801

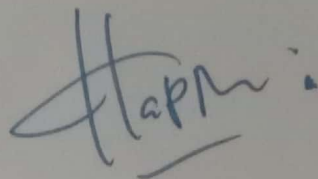
Anggota Penguji II : Christophorus Indra Wahyu Putra, M.Si

NIDN : 0331086601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

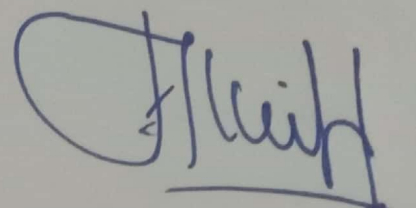


Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN : 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih M.S. Ak., CA., CSRA., CAC

NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan. Dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Apotek Roxy Mekarsari.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 9 Juli 2021

Yang m.



Gloria Trifena

201710325053

ABSTRAK

Gloria Trifena, 201710325053. Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada Apotek Roxy Mekarsari.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Harga (X3) terhadap keputusan pembelian (Y) Pada Apotek Roxy Mekarsari. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian di Apotek Roxy Mekarsari. Dengan sampel penelitian sebanyak 96 orang menggunakan metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode kuesioner dengan menggunakan program SPSS versi 25. Hasil uji T menunjukkan variabel Promosi (X1) diperoleh $1,711 < 1,9850$ (t-tabel) secara parsial tidak berpengaruh. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) diperoleh $2,7770 > 1,9850$ (t-tabel) secara parsial berpengaruh. Variabel Harga (X3) $7,415 > 1,9850$ (t-tabel) secara parsial berpengaruh. Hasil Uji F menunjukkan bahwa Promosi (X1), Kualitas pelayanan (X2) dan Harga (X3) berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Pembelian (Y) . Hasil koefisiensi Determinasi R square sebesar 0,544 atau 54,4 % variabel keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen yaitu Promosi (X1), Kualitas pelayanan (X2) , Harga (X3) sedangkan sisanya 45,6 %

Kata Kunci: Promosi, Kualitas pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Gloria Trifena, 201710325053. *Influence of Promotion, Service Quality, and Price on Purchase Decisions at Roxy Mekarsari Pharmacy.*

This study aims to determine the effect of promotion (X1), service quality (X2), and price (X3) on purchasing decisions (Y) at Roxy Mekarsari Pharmacy. This research is a quantitative research with descriptive method. The population of this study are consumers who buy products at Apotek Roxy Mekarsari. With a research sample of 96 people, using a non-probability sampling method with purposive sampling technique, the data collection technique used using the questionnaire method. This research was carried out using the SPSS version 25 program. T count $1.711 < 1.98580$ (t table) with sig $0.090 > 0.05$ that partially promotion (X1) has no partial effect. For the service quality variable (X2), the t-count value is $2.770 > 1.98580$ (t table) with sig $0.007 < 0.05$ that partially the service quality (X2) has a partial effect. For the price variable (X3), it is obtained t-count $7.415 > 1.98580$ (t table) with sig $0.000 < 0.05$ that partially the price (X3) has a partial effect. As for the results of the research on simultaneous testing of promotion, service quality, and price variables show together or simultaneously have a significant effect on purchasing decisions The test results of the coefficient of determination R square are 0.544 or 54.4%, this means that 54.4% of the purchasing decision variables can be explained by variations of the three independent variables, namely Promotion (X1), Service Quality (X2) Price (X3) While the remaining 45,6%.

Keyword: Promotion, Service Quality, Price, Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Karena dengan rahmat karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk kelulusan Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis banyak menyampaikan terima kasih. Atas bimbingan dan dukungan serta bantuan baik moril dan materi yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Istianingsih, M.S. AK., CA, CSRS., CBV.,CMA.,CACP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Hadita., S.Pd., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Haryudi Anas, S.E., MSM . selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu mengarahkan pembuatan skripsi ini.
6. Orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
7. Untuk teman-teman Apotek Roxy Mekarsari yang selalu memberi dukungan dan semangat.
8. Untuk teman-teman saya Dinda Sherina Darmadi, Ni Wayan Liniawati, Syifani Hidayah, Rafika Dewinta Hastuti yang selalu memberikan dukungan maupun bantuan.
9. Teman – teman yang berada di kelas A2 yang selalu memberikan semangat.
10. Dan semua teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2017.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya bahwa didalam skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya saran dan kritik yang sangat bermanfaat untuk demi perbaikan skripsi yang telah penulis buat dimasa yang akan datang dan memberikan konstribusi positif bagi pembaca.



Jakarta, 9 Juli 2021

Gloria Trifena

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika penulisan.....	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Promosi	7
2.1.1 Indikator Promosi.....	7
2.1.2 Bagian-Bagian Yang Mempengaruhi Marketing <i>Mix</i>	8
2.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan	10

2.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.3	Harga.....	11
2.3.1.	Indaktor Harga.....	12
2.3.2	Harga Sebagai Daya Tarik Konsumen	13
2.4	Keputusan Pembelian.....	13
2.4.1	Proses Keputusan Pembelian	13
2.4.2	Indikator Keputusan Pembelian	14
2.5	Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
2.6	Kerangka Penelitian	17
2.7	Perkembangan Hipotesis.....	18
BAB III	19
METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1	Desain Penelitian.....	19
3.2	Tahap Penelitian.....	19
3.3	Model Konseptual	20
3.4	Operasional Variabel	22
3.5	Waktu Dan Tempat Penelitian	26
3.5.1	Waktu Dan Penelitian.....	26
3.5.2	Tempat Penelitian.....	26
3.6	Metode Pengambilan Populasi Dan Sampel Penelitian	26
3.6.1	Populasi Penelitian	26
3.6.2	Sampel Penelitian	26
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.8	Metode Analisa Data.....	28
3.8.1	Uji Validitas	28
3.8.2	Uji Reabilitas.....	28
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	28

3.9.1	Uji Multikolinieritas	29
3.9.2	Uji Heteroksiditas.....	29
3.9.3	Uji Normalitas	29
3.10	Analisis Linear Regresi Berganda.....	30
3.10.1	Uji Parsial T.....	30
3.10.2	Uji F.....	30
3.10.3	Koefisiensi Determinasi (R ²)	31
BAB IV	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	32
4.1.3	Misi Perusahaan	32
4.1.4	Struktur Organisasi Apotek Roxy	33
4.2	Hasil Penelitian	34
4.2.1	Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner	34
4.2.2	Identitas Responden	35
4.3	Uji Kualitas Data.....	37
4.3.1	Uji Validitas	37
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	39
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	41
4.4.1	Uji Normalitas	41
4.4.2	Uji Multikolinieritas	42
4.4.3	Uji Hetorskedastitas	43
4.5	Analisis Linier Regresi Berganda	44
4.6	Uji Hipotesis.....	46
4.6.1	Uji Parsial (T).....	46
4.6.2	Uji F.....	47

4.6.3 Uji koefisien determinasi (R^2).....	48
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	49
BAB V	53
PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Implikasi Manajerial	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Dan Penerimaan Kuesioner	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.4 Uji Validitas	38
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X1)	39
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	39
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Variabel Harga(X3)	40
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	40
Tabel 4.9 Uji Normalitas	42
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4.12 Uji T Parsial	46
Tabel 4.13 Uji F Simultan.....	47
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	17
Gambar 3.1 Model Konseptual	21
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi	33
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Usia	36
Gambar 4.4 Uji Normalitas	41
Gambar 4.5 Uji Heterokedastisitas	44



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Plagiarism
- Lampiran 2 Uji Referensi
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 5 Uji Kualitas Data
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 8 Uji Hipotesis
- Lampiran 9 T Tabel
- Lampiran 10 F Tabel
- Lampiran 11 Surat Pernyataan Penelitian
- Lampiran 12 Bimbingan
- Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup

