

**PENGARUH PROMOSI, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN ORANG  
TUA MURID DALAM MEMBiMBAKAN ANAK**

**(Studi Kasus Pemasaran di biMBA AIUEO Bekasi Jaya Indah)**

**SKRIPSI**

Oleh :  
**EMA SUKMA WATI**  
**201710325260**



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

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid dalam MembiMBakan Anak (Studi Kasus Pemasaran di biMBA AIUEO Bekasi Jaya Indah).

Nama Mahasiswa : Ema Sukma Wati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325260


Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 05 Juli 2021

Jakarta, 06 Juli 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing

  
Eri Bukhari, S.E., M.T  
NIDN : 0309097005

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid dalam MembiMBakan Anak (Studi Kasus Pemasaran di biMBA AIUEO Bekasi Jaya Indah).

Nama Mahasiswa : Ema Sukma Wati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325260

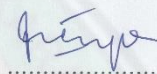
Program Studi/ Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 5 Juli 2021

Jakarta, 6 Juli 2021

MENGESAHKAN,

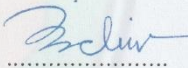
Ketua Tim Penguji : Murti Wijayanti, S.E., M.M  
NIDN : 0320127504



Anggota Penguji I : Eri Bukhari, S.E., M.T  
NIDN : 0309097005

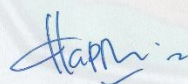


Anggota Penguji II : Budi Indrawati, S.E., M.M  
NIDN : 0327066603



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., CACP  
NIDN : 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid dalam MembiMBakan Anak (Studi Kasus Pemasaran di biMBA AIUEO Bekasi Jaya Indah) 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 di kemudian 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 digandakan 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, 06 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



**Ema Sukma Wati**  
**201710325260**

## ABSTRAK

Ema Sukma Wati 201710325260 Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid dalam MembiMBakan Anak (Studi Kasus Pemasaran di biMBA AIUEO Bekasi Jaya Indah).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Orang Tua Murid dalam MembiMBakan Anak (Studi Kasus Pemasaran di biMBA AIUEO Bekasi Jaya Indah). Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pengolahan data software SPSS versi 2. Jumlah sampel 115 responden dengan teknik pemilihan sampel random sampling.

Hasil uji-t menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor promosi terhadap keputusan orangtua. Hal ini dapat dilihat dari t-hitung sebesar  $4,780 > t\text{-tabel } 1,983$  dengan t-sign sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan variabel Harga, hasilnya menunjukkan tidak terdapat pengaruh antara harga terhadap keputusan orangtua. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t Harga (X2) t-hitung sebesar  $0,464 < 1,660$  dengan t-sign sebesar  $0,644 > 0,05$ . Untuk Kualitas layanan, hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan orangtua. Dapat dilihat dari hasil uji t Kualitas Pelayanan (X3) t-hitung sebesar  $22,127 > 1,660$  dengan t-sign sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Dari hasil uji-F didapatkan nilai  $F\text{-hitung}$  sebesar  $703,566 > F\text{-tabel } 2,45$  dengan F-sign sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya bahwa secara bersama-sama variabel bebas yang terdiri dari variabel promosi (X1), harga (X2) dan kualitas pelayanan (X3), secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat keputusan orangtua (Y).

**Kata Kunci :Promosi, Harga,Kualitas Pelayanan dan Keputusan Orang Tua**

## **ABSTRACT**

*Emas Sukma Wati 201710325260 Effect of Promotion, Price and Quality of Service on Parents' Decisions in Raising Children (Case Study of Marketing at biMBA AIUEO Bekasi Jaya Indah). The purpose of this study was to determine the effect of promotion, price and service quality on the decisions of parents in nurturing their children (Case Study of Marketing at biMBA AIUEO Bekasi Jaya Indah). The study used quantitative methods with data processing software SPSS version 2. The number of samples was 115 respondents with random sampling technique. The results of the t-test showed that there was a significant influence between promotion factors on parents' decisions. This can be seen from the t-count of 4.780 > t-table of 1.983 with a t-sign of 0.000 < 0.05. While the price variable, the results show that there is no influence between price on parental decisions. This can be seen from the results of the t-test Price (X2) t-count is 0.464 < 1.660 with a t-sign of 0.644 > 0.05. For service quality, the results show that service quality influences parents' decisions. It can be seen from the results of the Service Quality t-test (X3) t-count is 22.127 > 1.660 with a t-sign of 0.000 < 0.05. From the results of the F-test, the F-count value is 703.566 > F-table 2.45 with an F-sign of 0.000 < 0.05. This means that together the independent variables consisting of promotion variables (X1), price (X2) and service quality (X3), simultaneously have a significant effect on the dependent variable of parents' decisions (Y).*

**Keywords: Promotion, Price, Quality of Service and Parents' Decision**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hidayah dan taufiqnya saya mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat gelar sarjana program studi Manajemen Pemasaran. Judul Skripsi penulis yang diajukan berjudul **“Pengaruh promosi, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan orangtua murid dalam membiMBakan anak (Studi kasus pemasaran di biMBA AIUEO Bekasi Jaya Indah)”**. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan dan mendapatkan saran, dorongan dari pembimbing serta dukungan atau semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Drs. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRS., CSRA., CMA., CBV., CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Ka. Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Eri Bukhari, S.E., M.T selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan baik selama beberapa bulan ini.
5. Terima kasih kepada seluruh pegawai di biMBA AIUEO Bekasi Jaya Indah, Duren Jaya, Bekasi Timur.
6. Terima kasih kepada Bapak Iing Mardais dan Ibu Pujiati selaku orang tua tercinta, serta Keluarga dan teman-teman saya yang selalu memberi semangat, dukungan, do'a dan perhatian selama ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta semua pihak dalam penulisan skripsi ini, Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Jakarta, 06 Juli 2021

Penulis



**Ema Sukma Wati**

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>Lembar Pesetujuan Pembimbing</b> .....	ii
<b>Lembar Pengesahan</b> .....	iii
<b>Lembar Pernyataan</b> .....	iv
<b>Abstrak</b> .....	v
<b>Abstract</b> .....	vi
<b>Kata Pengantar</b> .....	vii
<b>Daftar Isi</b> .....	viii
<b>Bab I Pendahuluan</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Batasan Masalah .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>Bab II Tinjauan Pustaka</b> .....	7
2.1 Bauran Pemasaran (Marketing Mix) .....	7
2.1.1 Komponen Bauran Pemasaran (Marketing Mix) .....	8
2.2 Pengertian Jasa .....	9
2.2.1 Karakteristik Jasa .....	10
2.3 Manajemen Pemasaran Jasa .....	11
2.4. Pengertian Promosi .....	12
2.4.1 Tujuan Promosi .....	13
2.4.2 Fungsi Promosi .....	13
2.4.3 Strategi Promosi .....	15
2.4.4 Indikator Promosi .....	15
2.5 Pengertian Harga .....	16
2.5.1 Pengertian Persepi Harga .....	16
2.5.2 Tujuan Penetapan Harga .....	17
2.5.3 Kebijakan Harga .....	18



2.5.4	Indikator Persepsi Harga .....	19
2.6	Kualitas Layanan.....	20
2.6.1	Indikator Kuaitas Pelayanan.....	21
2.6.2	Pengukuran Kualitas.....	23
2.7	Prilaku Konsumen .....	24
2.8	Keputusan Pembelian.....	26
2.8.1	Proses Keputusan Pembelian .....	27
2.8.2	Tingkatan Keputusan Pembelian .....	28
2.8.3	Indikator Keputusan Pembelian.....	29
2.9	Penelitian Terdahulu.....	31
2.10	Kerangka Pemikir .....	34
2.11	Hipotesis Penelitian.....	36
2.11.1	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pemilihan biMBA .....	36
2.11.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pemilihan biMBA .....	36
2.11.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pemilihan biMBA.....	37
2.11.4	Pengaruh Promosi, Harga Dan Kalitas Layanan Terhadap Keputusan Pemilihan biMBA.....	37
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1	Desain Penelitian .....	39
3.2	Tahapan Penelitian .....	40
3.3	Model Konseptual Penelitian .....	42
3.4	Operasional Variabel.....	43
3.5	Skala Pengukuran .....	47
3.6	Waktu Dan Tempat Penelitian .....	47
3.7	Jenis Dan Sumber Data .....	48
3.8	Populasi .....	48
3.9	Sampel .....	49
3.9.1	Metode Penentuan Jumlah Sampel.....	49
3.9.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	49
3.10	Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.10.1	Metode Analisis Data .....	50
3.10.2	Uji Intrumen Ddata.....	50

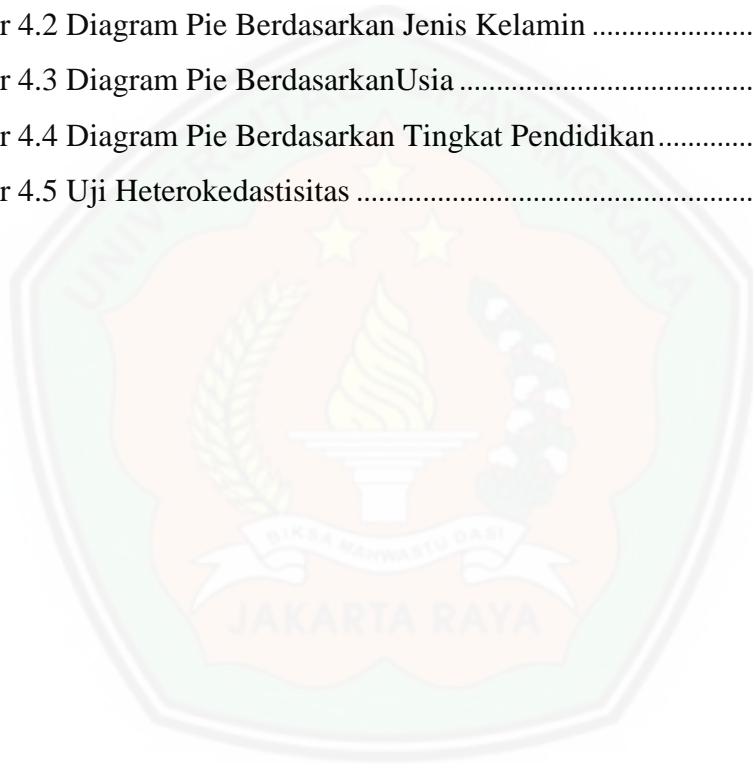
3.10.3 Uji Asumsi Klasik .....	51
3.11 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
3.11.1 Uji Hipotesis.....	53
3.11.2 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
4.1 Gambaran Umum Instansi .....	56
4.1.1 Visi Dan Misi biMBA AIUEO Bekasi Jaya Indah .....	56
4.2 Struktural Organisasi .....	57
4.3 Dekripsi Data .....	57
4.4 Uji Instrumen Data .....	61
4.4.1 Uji Validitas .....	61
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	65
4.5 Uji Asumsi Klasik .....	66
4.5.1 Uji Normalitas.....	66
4.5.2 Uji Multikoleniaritas .....	67
4.5.3 Uji Heterokedastisitas .....	67
4.6 Analisis Linear Berganda .....	70
4.7 Uji Hipotesis.....	71
4.7.1 Uji Partial (Uji t).....	71
4.7.2 Uji Simultan (Uji f) .....	72
4.8 Uji Koefisien Detrminasi ( $R^2$ ).....	73
4.9 Pembahasan .....	74
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Implikasi Manajerial.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penerimaan Murid Baru .....	3
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	44
Tabel 3.2 Skala Lkert.....	47
Tabel 3.3 Waktu Penelitian.....	48
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Usia .....	59
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Tingkat Pendidikan.....	60
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Promosi.....	61
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Harga.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pelayanan .....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Keputusan Orangtua .....	64
Tabel 4.8 Koefisien Reliabilitas .....	65
Tabel 4.9 Reliabilitas .....	65
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas .....	67
Tabel 4.12 Uji Glejser .....	68
Tabel 4.13 Uji Regresi Linear Berganda .....	70
Tabel 4.14 Uji Partial (Uji t ) .....	71
Tabel 4.15 Uji f .....	73
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Penerimaan Murid Baru .....	3
Gambar 2.1 Tiga Tipe Pemasaran Dalam Industri Jasa .....	12
Gambar 2.2 Model Prilaku Konsumen.....	25
Gambar 2.3 Kerangka Pemikir .....	35
Gambar 3.1 Model Konseptual Penelitian .....	42
Gambar 4.1 Struktural OrganisasibiMBA AIUEO Bekasi Jaya Indah .....	57
Gambar 4.2 Diagram Pie Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Gambar 4.3 Diagram Pie BerdasarkanUsia .....	59
Gambar 4.4 Diagram Pie Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
Gambar 4.5 Uji Heterokedastisitas .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Penasehat Akademik.....	84
Lampiran 2 Persetujuan Pembimbing .....	85
Lampiran 3 Surat Riset Penelitian .....	86
Lampiran 4 Surat Hasil Penelitian .....	87
Lampiran 5 Uji Plagiarism .....	88
Lampiran 6 Uji Referensi .....	89
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi.....	93
Lampiran 8 Kuesioner .....	94
Lampiran 9 Distribusi tabel r .....	97
Lampiran 10 Distribusi Tabel t .....	103
Lampiran 11 Distribusi Tabel f .....	106
Lampiran 12 Tabulasi Kuesioner .....	109
Lampiran 13 Biodata .....	117