

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *SOCIAL MEDIA*  
*MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
BAKSO SBY DI BEKASI UTARA**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**MUHAMMAD CHOIRUDIN**

**202010325330**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Social Media Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Bakso Sby Di Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Muhammad Choirudin

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325330

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

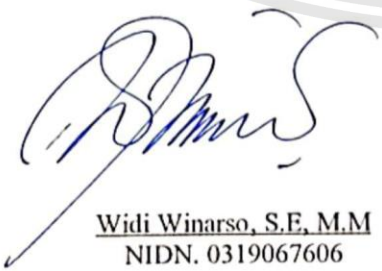
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2024

Jakarta, 26 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Widi Winarso, S.E, M.M  
NIDN. 0319067606

  
Kardinah Indrianna Meutia, S.Pi., M.M  
NIDN. 0327059101

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Social Media Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Bakso Sby Di Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Muhammad Choirudin

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325330

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2024

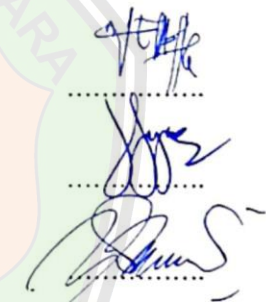
Jakarta, 26 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Neng Siti Komariah, SE, MM  
0327128105

Sekretaris Tim Penguji : Haryudi Anas, SE, MSM  
0317117801

Penguji : Widi Winarso, S.E, M.M  
0319067606



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN. 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Choirudin  
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325330  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 25 Oktober 2001  
Alamat : Kavling Alinda Permai Jl.Jati Raya No.2 Rt  
015 / Rw 003 Kel. Kali Abang Tengah  
Bekasi (17125)

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Social Media Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Pada Bakso Sby di Bekasi Utara. Skripsi ini adalah 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, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini di pinjam dan di gandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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

Jakarta, 26 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Muhammad Choirudin

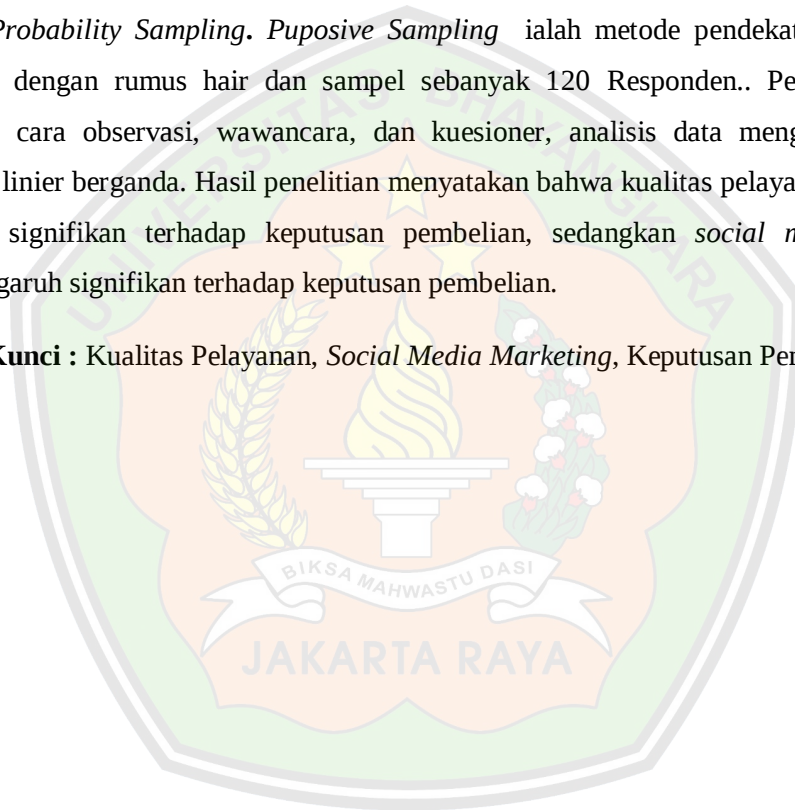
202010325330

## ABSTRAK

**Muhammad Choirudin (202010325330).** Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Social Media Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Bakso Sby di Bekasi Utara

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Social Media Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Bakso Sby di Bekasi Utara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah Pelanggan atau Konsumen Bakso Sby di Bekasi Utara. Metode pengumpulan sampel yang digunakan *Non- Probability Sampling*. *Puposive Sampling* ialah metode pendekatan pengambilan sampel dengan rumus hair dan sampel sebanyak 120 Responden.. Pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan kuesioner, analisis data menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan *social media marketing* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, *Social Media Marketing*, Keputusan Pembelian



## ABSTRACT

**Muhammad Choirudin (202010325330).** *The Influence of Service Quality and Social Media Marketing on Purchasing Decisions at Bakso Sby in North Bekasi*

*This research aims to determine the influence of service quality and social media marketing on purchasing decisions at Bakso Sby in North Bekasi. This research uses a quantitative type of research. The population of this research is Sby's Bakso Customers or Consumers in North Bekasi. The sample collection method used was Non-Probability Sampling. Puposive Sampling is a sampling approach method using the hair formula and a sample of 120 respondents. Data was collected by observation, interviews and questionnaires, data analysis used the multiple linear regression method. The research results state that service quality has a significant positive effect on purchasing decisions, while social media marketing has a significant effect on purchasing decisions.*

**Keywords:** *Service Quality, Social Media Marketing, Purchasing Decisions*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, hingga sampai saat ini penulis diberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *SOSIAL MEDIA MARKETING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BAKSO SBY DI BEKASI UTARA”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya penulis dapat menyelesaikannya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Murti Wijayanti, S.E., M.M. Selaku Dosen Perwalian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

## DAFTAR ISI

|                                           |      |
|-------------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....       | i    |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                   | ii   |
| LEMBAR PERNYATAAN .....                   | iii  |
| ABSTRAK .....                             | iv   |
| ABSTRACT .....                            | v    |
| KATA PENGANTAR .....                      | vi   |
| DAFTAR ISI .....                          | viii |
| DAFTAR TABEL .....                        | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                       | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                     | xiii |
| BAB I .....                               | 1    |
| PENDAHULUAN .....                         | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....          | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                 | 6    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....               | 7    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....              | 7    |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....           | 8    |
| BAB II .....                              | 10   |
| TINJAUAN PUSTAKA .....                    | 10   |
| 2.1 Telaah Teoritis .....                 | 10   |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan .....            | 10   |
| 2.1.2 <i>Sosial Media Marketing</i> ..... | 14   |
| 2.1.3 Keputusan Pembelian .....           | 18   |
| 2.2 Telaah Empiris .....                  | 23   |
| 2.3 Kerangka Konseptual .....             | 28   |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....            | 29   |
| BAB III .....                             | 31   |
| METODELOGI PENELITIAN .....               | 31   |
| 3.1 Desain Penelitian .....               | 31   |
| 3.2 Populasi dan Sampel .....             | 32   |

|                            |                                                                        |    |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2.1                      | Populasi Penelitian .....                                              | 32 |
| 3.2.2                      | Sampel Penelitian .....                                                | 32 |
| 3.3                        | Teknik Pengumpulan Data .....                                          | 33 |
| 3.3.1                      | Kuesioner atau angket.....                                             | 33 |
| 3.4                        | Jenis dan Sumber Data.....                                             | 34 |
| 3.5                        | Waktu dan Tempat Penelitian .....                                      | 35 |
| 3.5.1                      | Waktu Penelitian .....                                                 | 35 |
| 3.5.2                      | Tempat Penelitian Waktu Penelitian.....                                | 35 |
| 3.6                        | Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....                | 36 |
| 3.7                        | Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....                     | 37 |
| BAB IV .....               |                                                                        | 43 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN ..... |                                                                        | 43 |
| 4.1                        | Profil Usaha.....                                                      | 43 |
| 4.1.1                      | Sejarah Umum Bakso SBY di Bekasi Utara .....                           | 43 |
| 4.1.2                      | Lokasi Bakso SBY.....                                                  | 44 |
| 4.1.3                      | Visi dan Misi Perusahaan.....                                          | 44 |
| 4.2                        | Deskripsi Data .....                                                   | 45 |
| 4.2.1                      | Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....                              | 45 |
| 4.2.2                      | Identitas Responden.....                                               | 46 |
| 4.3                        | Hasil Uji instrumen.....                                               | 48 |
| 4.3.1                      | Uji Validitas .....                                                    | 48 |
| 4.3.2                      | Uji Realibilitas.....                                                  | 51 |
| 4.4                        | Hasil Uji Asumsi Klasik .....                                          | 52 |
| 4.4.1                      | Uji Normalitas .....                                                   | 52 |
| 4.4.2                      | Uji Multikolinieritas .....                                            | 54 |
| 4.4.3                      | Uji Heteroskedastisitas.....                                           | 55 |
| 4.5                        | Analisis Regresi Linier Berganda.....                                  | 56 |
| 4.6                        | Uji Hipotesis.....                                                     | 58 |
| 4.6.1                      | Hasil Uji T (Parsial).....                                             | 58 |
| 4.6.2                      | Hasil Uji F (Simultan).....                                            | 60 |
| 4.7                        | Analisis Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ) ..... | 61 |
| 4.8                        | Pembahasan Hasil Penelitian.....                                       | 62 |

|                      |                                                                                                 |    |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.8.1                | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....                                  | 62 |
| 4.8.2                | Pengaruh <i>Social Media Marketing</i> Terhadap Keputusan Pembelian                             | 63 |
| 4.8.3                | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Social Media Marketing</i> Terhadap Keputusan Pembelian..... | 64 |
| BAB V.....           |                                                                                                 | 65 |
| PENUTUP .....        |                                                                                                 | 65 |
| 5.1                  | Kesimpulan.....                                                                                 | 65 |
| 5.2                  | Implikasi Manajerial .....                                                                      | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA ..... |                                                                                                 | 67 |



## DAFTAR TABEL

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Data Penjualan Bakso SBY Cabang Bekasi Utara..... | 4  |
| Tabel 2. 1 Telaah Empiris .....                              | 23 |
| Tabel 3. 1 Skala Likert.....                                 | 34 |
| Tabel 3. 2 Operasional Variabel .....                        | 36 |
| Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner .....   | 45 |
| Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....          | 46 |
| Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....                   | 47 |
| Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....             | 47 |
| Tabel 4. 5 Responden berdasarkan frekuensi pembelian .....   | 48 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas $X_1$ .....                   | 49 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas $X_2$ .....                   | 50 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas $Y$ .....                     | 51 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Realibilitas .....                      | 52 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....                        | 53 |
| Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas .....                      | 55 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....          | 57 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....                                 | 59 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....                                 | 61 |
| Tabel 4. 15 Analisis Koefisien Determinasi.....              | 61 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....          | 28 |
| Gambar 4. 1 Profil Usaha Bakso SBY .....      | 43 |
| Gambar 4. 2 Uji Normalitas dengan P-plot..... | 54 |
| Gambar 4. 3 Hasil Heteroskedastisitas .....   | 56 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                |     |
|------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Uji Plagiarisme .....               | 72  |
| Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi .....         | 74  |
| Lampiran 3 Kuesioner Penelitian .....          | 75  |
| Lampiran 4 Data Tabulasi Hasil Kuesioner ..... | 85  |
| Lampiran 5 Output Hasil Uji SPSS 26 .....      | 94  |
| Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup .....          | 101 |

