

**PENGARUH KUALITAS JASA, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN LAYANAN JASA GOJEK DI KALANGAN
MAHASISWA MANAJEMEN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
GRESIK**

SKRIPSI



oleh:

**ADELLA FIKKA AMANDAH
NIM : 170301249**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah atas kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Jasa Go-Jek di Kalangan Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi strata satu (S-1) pada program sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik. Peneliti menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih pada pihak yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, M.S, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Suwarno, S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Anita Handayani, S.E.,M.SM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Dr. Sukaris, SE.M.SM, selaku Dosen Pembimbing yang sangat telaten dan bersungguh-sungguh dalam menyampaikan bimbingannya.
5. Kedua Orang Tua serta Adik-adik saya yang selalu mendoakan, memotivasi dan memberikan semangat tanpa henti dalam menyelesaikan proposal ini.
6. Teman-teman manajemen C pagi yang telah menemani masa perkuliahan saya selama 2,5 tahun ini.
7. Nadya Firdausi, Shufiyah Najati Uqbah, Gita Alviyanty, dan Selly Novellianty Bahri yang sudah memberikan semangat dalam proses penyelesaian proposal ini.

8. Teman-teman yang telah menjadi supporter terbaik saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam peulisan proposal ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu dengan kerendahan hati peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Gresik , 30 Desember 2020

Adella Fikka Amandah



Adella Fikka Amandah, 170301249, The Influence of Service Quality, Price and Promotion on Gojek Purchase Decisions among Management Students of the University of Muhammadiyah Gresik, Management, Faculty of Economic and Business, University of Muhammadiyah Gresik, January, 2021.

Abstract

This study aims to test the effect of Service Quality, Price, and Promotion on Gojek Purchase Decisions among Management Students of the University of Muhammadiyah Gresik. The information obtained from the results of this study can be used as input for further researchers. The population used in this study were active management students at the Muhammadiyah University of Gresik, based on the Slovin formula, the number of samples in this study were 292 Management Students using Gojek using the Non Probability Sampling technique, namely a sampling technique that does not provide opportunities for each member of the population to be used as a sample. Sources of data in this study are primary data, namely the results of distributing questionnaires to respondents, namely Management Students of Muhammadiyah University of Gresik. The type of data used is subjective data in the form of written responses as questionnaire responses. The analysis model used in this study is multiple linear regression analysis. To determine the research variables partially on purchasing decisions used the t test technique. by using a significance level of 5% or 0.05. The results show that the Service Quality variable influences the Purchase decision with a significance of $0.000 < 0.05$, the price variable affects the purchase decision with a significance of $0.000 < 0.05$, the Promotion variable affects the purchase decision with a significance of $0.000 < 0.05$.



Adella Fikka Amandah, 170301249, Pengaruh Kualitas Jasa, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Jasa Gojek Dikalangan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Januari 2021.

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian pengaruh Kualitas Jasa, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian layanan jasa Gojek dikalangan Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik. Informasi yang diperoleh dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk peneliti selanjutnya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Manajemen aktif Universitas Muhammadiyah Gresik, dengan berdasarkan pada Rumus slovin jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 292 Mahasiswa Manajemen pengguna Gojek dengan menggunakan teknik Non Probability Sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang bagi setiap anggota populasi yang dijadikan sebagai sampel. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu hasil dari penyebaran kuesioner pada responden yaitu Mahasiswa Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik. Jenis data yang digunakan yaitu data subyektif yang berupa tanggapan tertulis sebagai tanggapan kuesioner. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Untuk mengetahui variabel-variabel penelitian secara parsial terhadap keputusan pembelian digunakan teknik uji t. dengan menggunakan taraf signifikan 5% atau 0,05. Hasil menunjukkan bahwa variabel Kualitas Jasa berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, variabel Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, variabel Promosi berpengaruh terhadap Keputusan pembelian dengan signifikansi $0,000 < 0,05$.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Sebelumnya	11
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Keputusan Pembelian.....	14
2.2.2 Kualitas Jasa.....	19
2.2.3 Harga.....	20
2.2.4 Promosi	23
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian	29
2.5 Kerangka Berfikir.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1 Populasi	31
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	34
3.4 Teknik Pengambilan Data	34
3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.6 Uji Instrumen.....	37
3.6.1 Uji Validitas	37
3.6.2 Uji Reliabilitas	38
3.7 Uji Asumsi Klasik	38
3.7.1 Uji Normalitas.....	38
3.7.2 Uji Multikoleniaritas	39
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.8 Teknik Analisis Data	40

3.9 Uji Koefisien Determinasi	40
3.10 Uji Hipotesis	41

BAB IV HASIL PENELITIAN

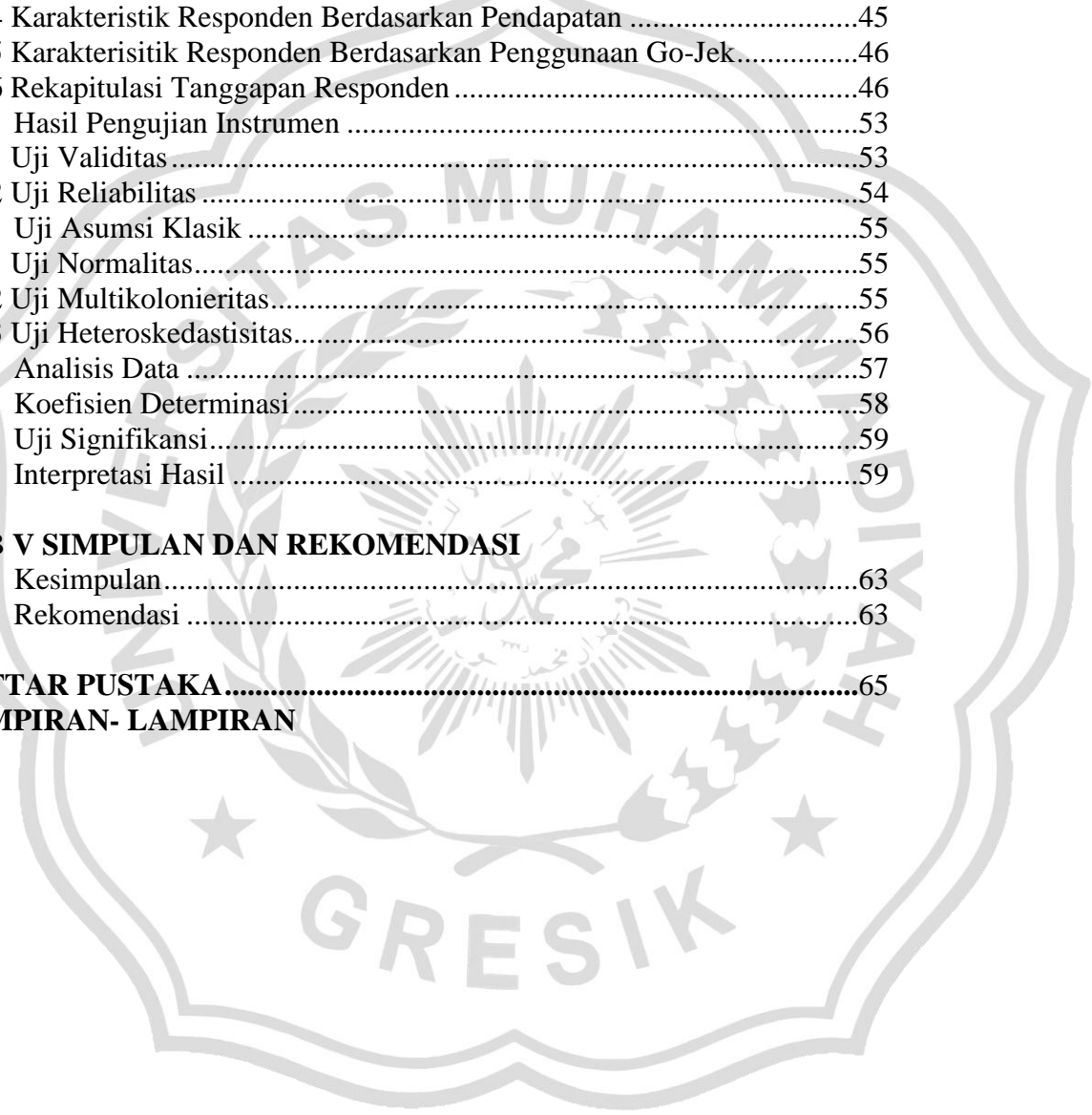
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	42
4.2 Visi dan Misi	42
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	43
4.3.1 Deskripsi Data Penelitian.....	43
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester	44
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	45
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Go-Jek.....	46
4.3.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden	46
4.4 Hasil Pengujian Instrumen	53
4.4.1 Uji Validitas	53
4.4.2 Uji Reliabilitas	54
4.5 Uji Asumsi Klasik	55
4.5.1 Uji Normalitas.....	55
4.5.2 Uji Multikolonieritas.....	55
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.6 Analisis Data	57
4.7 Koefisien Determinasi	58
4.8 Uji Signifikansi.....	59
4.9 Interpretasi Hasil	59

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Rekomendasi	63

DAFTAR PUSTAKA.....	65
----------------------------	-----------

LAMPIRAN- LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

1.1	Mapping Penelitian Terdahulu	7
2.1	Penelitian Terdahulu.....	11
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Semester.....	44
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	45
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Go-Jek	46
4.5	Rentang Skala	47
4.6	Distribusi Frekuensi Kuesioner Terkait Keputusan Pembelian.....	48
4.7	Distribusi Frekuensi Kuesioner Terkait Kualitas Jasa.....	49
4.8	Distribusi Frekuensi Kuesioner Terkait Harga.....	50
4.9	Distribusi Frekuensi Kuesioner Terkait Promosi	51
4.10	Uji Validitas.....	53
4.11	Uji Reliabilitas.....	54
4.12	Uji Normalitas	55
4.13	Uji Multikolonieritas	55
4.14	Uji Heterokedastisitas.....	56
4.15	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	57
4.16	Koefisien Determinasi	58
4.17	Uji Parsial	59

DAFTAR GAMBAR

1.1	Data Pengguna Transportasi Online periode 2019	3
1.2	Data Pengguna Gojek di Kabupaten Gresik	4
2.1	Proses Pengambilan Keputusan Membeli Model Lima Tahap	13
2.2	Kerangka Berpikir	25



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesionerpenelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data
- Lampiran 3 Hasil Output SPSS Frekuensi Data
- Lampiran 4 Hasil Output SPSS Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Ouput SPSS Uji AsumsiKlasi
- Lampiran 7 Hasil Output Analisis Data
- Lampiran 8 Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Revisi Skripsi

