

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
LAYANAN GO-FOOD (Studi Kasus Mahasiswa
Universitas Mikroskil Medan)**



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON PURCHASING DECISIONS GO-FOOD
SERVICES (CASE STUDY OF STUDENTS AT
MIKROSKIL MEDAN)**

FINAL RESEARCH

By:

**DESIMA ENDANG LUMBANTORUAN
STUDENT NUMBER: 187111610**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
LAYANAN GO-FOOD (Studi kasus Mahasiswa
Universitas Mikroskil Medan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

DESIMA ENDANG LUMBANTORUAN

18.711.1610

Disetujui Oleh:
Dosen Pembimbing



(Apren Halomoan Hutasi, S.E., M. Si)

Medan, 04 Agustus 2022

Diketahui dan disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing



(Apren Halomoan Hutasi, S.E., M. Si)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa program studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas, mahasiswa sebagai berikut:

NIM : 187111610

Nama : Desima Endang Lumbantoruan

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Go-Food (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Mikroskil Medan)

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*NonExclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 20 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan



(Desima Endang Lumbantoruan)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian layanan Go-Food (Studi kasus pada mahasiswa Universitas Mikroskil Medan). Penelitian ini menggunakan metode teknik pengambilan sampel *non probability* sampling dengan pendekatan *Accidental Sampling*, dan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 190 responden, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 25.0. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian layanan Go-Food. Sedangkan variabel Promosi tidak memiliki pengaruh terhadap Keputusan Pembelian layanan Go-Food. Selanjutnya hasil secara simultan (Uji F) yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Koefisien determinasi (*Adjusted R-Square*) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Keputusan Pembelian adalah sebesar 59,10% dan sisanya sebesar 40,90% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of Service Quality, Price and Promotion on Purchase Decisions for Go-Food services (a case study on students at the University of Mikroskil Medan). This study uses a non-probability sampling technique with an accidental sampling approach, and the number of samples in this study amounted to 190 respondents, the data analysis method used in this study was multiple linear regression using the SPSS 25.0 program. Partial testing (t test) shows that the variables of Service Quality and Price have a positive and significant effect on the Purchase Decision of Go-Food services. While the Promotion variable has no influence on the Purchase Decision of Go-Food services. Furthermore, the results simultaneously (Test F) which shows that the variables of Service Quality, Price and Promotion have a positive and significant effect on Purchase Decisions. The coefficient of determination (Adjusted R-Square) shows that the variables of Service Quality, Price and Promotion can explain the variation of the Purchasing Decision variable is 59.10% and the remaining 40.90% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Quality, Price, Promotion, Purchase Decision*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Kuasa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Go-Food (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Mikroskil Medan)” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Sastra Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang berharga baik didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Suwianto, S.T., M.M., selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S. T, M. Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Purnaya Sari Tarigan, S.E., M.Si., selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi, arahan dan dukungan.
5. Bapak Ir. Mbayak Ginting S. Kom., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
6. Seluruh Staff dan Dosen Pengajar Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berharga bagi penulis.

7. Orang tua penulis, Bapak Antoni Lumbantoruan dan Ibu Lamhot Purba, yang telah membesarkan dan mendidik saya dan yang tidak pernah lalai memberikan doa, dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga. Kepada Almarhum kakek terkasih Duaman Purba yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, mendoakan penulis dan motivasi. Adik penulis, Putri Dwi Sastika Lumbantoruan, Sintia Sari Lumbantoruan, Nico Saputra Manarata Lumbantoruan, Ivander Lumbantoruan dan adik tersayang Natanael Lumbantoruan yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga skripsi ini terselesaikan.
8. Sahabat terkasih dan teman seperjuangan penulis Maria Gokmauli Sitinjak, Rani Jeniarta Sigalingging, Novianti Tampubolon, Elisabeth Lestari Sihombing, Romanthi Andiani Sipahutar, Hedri Sianturi, Ruth Yolanda Sinurat, Shinta Hutajulu, Jasa Adi Suranta Tondang dan Anju Aritonang, yang telah memberikan banyak doa motivasi, semangat, dan penghiburan dikala stres dan telah meluangkan waktu untuk bertukar pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini.
9. Kaka terkasih Mariana Simangunsong S.E, yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman terkasih Paryeol Sirait dan Jhony situmorang yang selalu memberikan semangat dan penghiburan dikala stres dan mulai jenuh sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Keluarga besar PD/PA Filipi dan kelompok tumbuh bersama (KTB) yang menjadi tempat bagi penulis mengembangkan karakter dan mendapat pengalaman berorganisasi.
12. Responden penulis, yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah penulis bagikan, berkat responden penulis dapat mengolah data dan menyelesaikan skripsi ini.
13. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

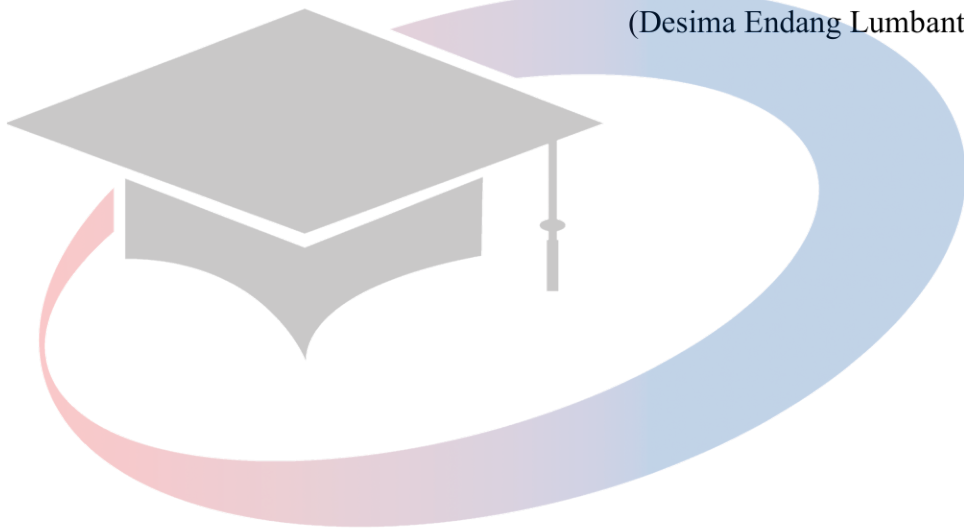
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi. Semoga

skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu ekonomi khususnya manajemen serta dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Medan, 20 Juli 2022

Penulis

(Desima Endang Lumbantoruan)



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

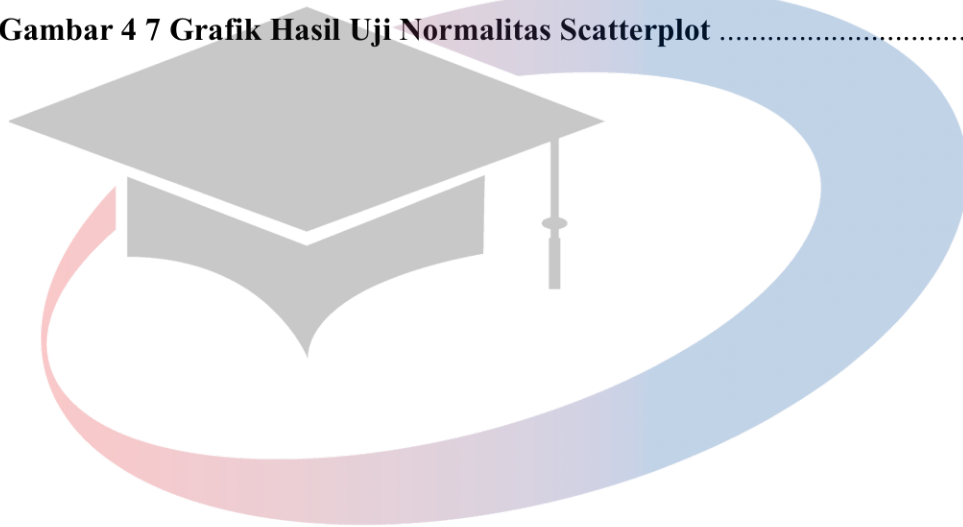
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Originalitas	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Harga	18
2.1.4 Promosi	21
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	24
2.2 Review Penelitian Terdahulu	28

2.3 Kerangka Konseptual	31
2.4 Pengembangan Hipotesis	31
2.4 Pengembangan Hipotesis	32
BAB III.....	36
METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Objek Penelitian	36
3.3 Metode Pengumpulan Data	36
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi	37
3.4.2 Sampel.....	37
3.5 Defenisi Operasional.....	39
3.6. Metode Analisis Data.....	40
3.6.1 Stastistik Deskriptif.....	40
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	40
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	40
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik	41
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.6.5 Uji Hipotesis	43
BAB IV	46
PEMBAHASAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.2 Pengiriman dan Penyebaran Kuesioner	47
4.1.3 Gambaran Umum Responden	47
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	49

4.1.5	Hasil Uji Kualitas Data	52
4.1.6	Hasil Asumsi Klasik.....	56
4.1.7	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.1.8	Hasil Uji Hipotesis	63
4.1.9	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	64
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	65
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Penggunaan Layanan Go-Food oleh Mahasiswa Universitas Mikroskil Medan65	
4.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Go-Food..	66
4.2.3	Pengaruh Pormosi Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Go-Food	67
4.2.4	Pengaruh Kulaitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	68
BAB V	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1	Kesimpulan.....	70
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Penggunaan aplikasi food delivery di Indonesia.....	2
Gambar 1 2 Perbandingan harga Grabfood vs Gofood	4
Gambar 1 3 Voucher Gofood	5
Gambar 4 1 Logo Go-Food.....	47
Gambar 4 5 Grafik Histogram Uji Normalitas	57
Gambar 4 6 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot.....	58
Gambar 4 7 Grafik Hasil Uji Normalitas Scatterplot	60



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 4 1 Tingkat Pengambilan Kuesioner	47
Tabel 4 2. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	48
Tabel 4 3. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4 4. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Stambuk	48
Tabel 4 5 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4 6 Hasil Statistik Deskriptif Harga	50
Tabel 4 7 Hasil Statistik Deskriptif Promosi.....	51
Tabel 4 8 Hasil Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian.....	51
Tabel 4 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4 10 Hasil Uji Validitas Harga.....	53
Tabel 4 11 Hasil Uji Validitas Promosi	53
Tabel 4 12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	54
Tabel 4 13 Uji Reliability Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4 14 Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	55
Tabel 4 15 Uji Reliabilitas Variabel Promosi	55
Tabel 4 16 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian.....	55
Tabel 4 17 Uji Multikolineritas.....	56
Tabel 4 18 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov Test	58
Tabel 4 19 Hasil Uji Glejser	61
Tabel 4 20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4 21 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	63
Tabel 4 22 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)	64
Tabel 4 23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	65