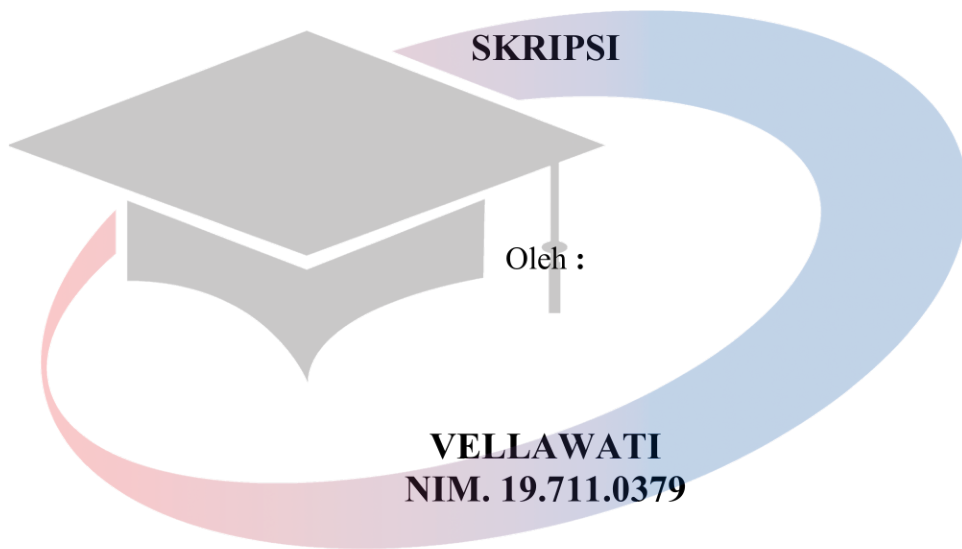


**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA PELANGGAN ZARA  
DI SUN PLAZA  
MEDAN**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2023**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRICE, PROMOTION  
AND SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISIONS  
ON ZARA CUSTOMERS  
AT SUN PLAZA  
MEDAN**

***FINAL RESEARCH***



**VELLAWATI  
NIM. 19.711.0379**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
FACULTY OF BUSINESS  
MIKROSKIL UNIVERSITY  
MEDAN  
2023**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA PELANGGAN ZARA  
DI SUN PLAZA  
MEDAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**VELLAWATI  
NIM. 19.711.0379**

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing,

  
(William, S.Kom., M.M.)

Medan, 07 Agustus 2023  
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
Manajemen,



(Suci Pertiwi, 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 :

Nama : Vellawati  
NIM : 19.711.0379  
Perminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan Zara di Sun Plaza Medan

Tempat Penelitian : Zara di Sun Plaza Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. KH.Zainul Arifin No.7, Madras Hulu

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakan) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti telah bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan 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 (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/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 atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

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

Medan, 07 Agustus 2023  
Saya yang membuat pernyataan



06FAKX516596883 (Vellawati)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan Zara di Sun Plaza-Medan. Sampel penelitian ini adalah pelanggan Zara di Sun Plaza-Medan. Sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan metode *slovin*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Metode statistik menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan pengujian hipotesis uji statistik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (uji t), variabel harga, promosi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan Zara di Sun Plaza-Medan. Selanjutnya secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas yaitu harga, promosi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan Zara di Sun Plaza-Medan. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari yaitu harga, promosi, dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel terikat yaitu keputusan pembelian sebesar 51,9%, sedangkan sisanya 48,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Harga, Promosi, Kualitas\_Pelayanan, Keputusan\_Pembelian*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of price, promotion, and service quality on purchasing decisions for Zara customers at Sun Plaza-Medan. The sample of this research is Zara's customers at Sun Plaza-Medan. The sample was taken by purposive sampling technique with the slovin method. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents. The statistical method uses multiple linear regression analysis, with statistical hypothesis testing. The results of this study indicate that partially (t test), the variables of price, promotion, and service quality have a significant effect on purchasing decisions for Zara customers in Sun Plaza-Medan. Furthermore, simultaneously (F test) shows that the three independent variables namely price, promotion, and service quality simultaneously have a positive and significant effect on purchasing decisions for Zara customers at Sun Plaza-Medan. The coefficient of determination ( $R^2$ ) shows that the independent variables consisting of price, promotion, and service quality are able to explain the dependent variable, namely the purchase decision of 51.9%, while the remaining 48.1% is influenced by other variables not examined in this research.

**Keywords:** *Price, Promotion, Service\_Quality, Purchase\_Decision*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan Zara di Sun Plaza Medan. Penulisan ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi penulis. Namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan dari segala pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Terimakasih kepada kedua orang tuaku, yang setiap saat tak henti-hentinya selalu memberikan doa, semangat baik moril maupun materil serta tak bosan-bosannya selalu mengingatkanku mengerjakan tugas akhir ini.
2. Bapak William, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil sekaligus Dosen Pendamping Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
6. Seluruh karyawan Zara di Sun Plaza Medan atas kerja samanya selama saya menjalankan riset tugas akhir ini sehingga dapat terlaksana dengan baik.
7. Teman-teman penulis yang telah banyak memberikan bantuan serta masukan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen, *Staff* dan Civitas Akademik Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis.
9. Abangda dan kakanda alumni Program Studi Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan dukungan penulis.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, serta pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 07 Agustus 2023

Penulis,

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL  
(Vellawati)



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Originalitas .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
2.1. Landasan Teori .....	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.3. Keputusan Pembelian.....	11
2.1.4. Harga .....	16
2.1.5. Promosi .....	21
2.1.6. Kualitas Pelayanan .....	26
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu .....	31
2.3. Kerangka Konseptual .....	36
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	37
2.4.1. Pengaruh Variabel X1 (Harga) Terhadap Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....	38
2.4.2. Pengaruh Variabel X2 (Promosi) Terhadap Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....	38

2.4.3. Pengaruh Variabel X3 (Kualitas Pelayanan) Terhadap Variabel Y (Keputusan Pembelian) .....	39
2.4.4. Pengaruh Variabel X (Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan) Terhadap Variabel Y (Keputusan Pembelian) Pada Pelanggan Zara di Sun Plaza Medan .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	41
3.2. Objek Penelitian .....	41
3.3. Populasi dan Sampel .....	41
3.3.1. Populasi .....	41
3.3.2. Sampel .....	42
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	43
3.4.1. Observasi .....	43
3.4.2. Kuesioner .....	43
3.4.3. Studi Kepustakaan .....	44
3.5. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel .....	44
3.6. Metode Analisa Data .....	46
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif .....	46
3.6.2. Pengujian Kualitas Data .....	46
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik .....	48
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
3.6.5. Pengujian Hipotesis .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	53
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	53
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	54
4.1.3. Gambaran Umum Responden .....	54
4.1.4. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	56
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data .....	59
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	69
4.1.7. Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis .....	75

4.1.9.	Koefisien Determinasi.....	76
4.2.	Pembahasan .....	77
4.2.1.	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
4.2.2.	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	79
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	81
4.2.4.	Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	83
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
5.1.	Kesimpulan.....	87
5.2.	Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>90</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan Yang Membeli Produk Zara .....	42
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Likert.....	44
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Zara <i>Fashion</i> .....	45
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	54
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan .....	56
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	57
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi .....	58
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Promosi .....	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Reliabilitas Harga.....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Reliabilitas Promosi .....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Reliabilitas Keputusan Pembelian .....	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	72
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas .....	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas dengan <i>Glejser</i> .....	75
Tabel 4.20 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	77
Tabel 4.22 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	78
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	78

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Hasil Pra-Survey Pertimbangan Harga Produk <i>Fashion Zara</i> .....	2
Gambar 1.2 Grafik Hasil Pra-Survey Pertimbangan Promosi <i>Fashion Zara</i> .....	4
Gambar 1.3 Grafik Hasil Pra-Survey Pertimbangan Kualitas Pelayanan <i>Fashion Zara</i> .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	71
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Secara Grafik ( <i>P-Plot</i> ) .....	72
Gambar 4.4 Hasil <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas .....	74



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2 Daftar Distribusi Jawaban Responden.....	96
Lampiran 3 Tabel Distribusi Penelitian .....	104
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	113



# UNIVERSITAS MIKROSKIL