

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KONSUMEN DAN LOYALITAS PADA KFC  
CABANG SUTOMO KOTA MEDAN (STUDI KASUS PADA  
MAHASISWA MIKROSKIL)**

**SKRIPSI**

Oleh :

**LISIA KALIM  
NIM. 187110487  
RIZKY PRAWIJAYA  
NIM. 187110762**



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

**ANALYSIS THE INFLUENCE OF PRICE, PROMOTIONS AND  
SERVICE QUALITY TOWARD PURCHASING DECISION AND  
LOYALTY AT KFC SUTOMO MEDAN CITY (CASE STUDY  
BASED ON MIKROSKIL STUDENTS)**

**FINAL RESEARCH**

By :

**LISIA KALIM**

**ID. 187110487**

**RIZKY PRAWIJAYA**

**ID. 187110762**



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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN  
LOYALITAS PADA KFC CABANG SUTOMO KOTA MEDAN  
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA MIKROSKIL)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Oleh :

**LISIA KALIM**  
**187110487**  
**RIZKY PRAWIJAYA**  
**187110762**

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I,



William, S.Kom., M.M.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Medan, 11 Agustus 2022  
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi  
Manajemen,



Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Lisia Kalim  
NIM : 18.711.0487  
Peminatan : Manajemen Pemasaran

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas pada KFC cabang Sutomo Kota Medan.  
Tempat Penelitian : KFC cabang Sutomo Medan  
Alamat Tempat Penelitian : Jalan Perintis Kemerdekaan, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara  
Nomor Telepon Penelitian : 021-14022

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa saya bukan saya yang mengerjakan (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Fakultas Bisnis 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 Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Nonexclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Fakultas Bisnis 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 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, 11 Agustus 2022

Saya yang membuat pernyataan,



(Lisia Kalim)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Rizky Prawijaya

NIM : 18.711.0762

Peminatan : Manajemen Pemasaran

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas pada KFC cabang Sutomo Kota Medan.

Tempat Penelitian : KFC cabang Sutomo Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jalan Perintis Kemerdekaan, Gaharu, Kec. Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara

Nomor Telepon Penelitian : 021-14022

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruhkan orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa saya bukan saya yang mengerjakan (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Fakultas Bisnis 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 Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Nonexclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Fakultas Bisnis 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 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, 11 Agustus 2022

Saya yang membuat pernyataan,



(Rizky Prawijaya)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas pada KFC cabang Sutomo Kota Medan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Mikroskil dengan jumlah 100 orang yang pernah melakukan pembelian di KFC cabang Sutomo Kota Medan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa harga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, harga promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas.

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



## ABSTRACT

*This study aims to determine the Effect of Price, Promotion and Service Quality on Purchasing Decisions and Loyalty at the Sutomo Medan Branch of KFC. The type of research used is associative research. The population in this study was Mikroskil University students with a total of 100 people who had made purchases at the KFC Sutomo branch in Medan City. Based on the results of research conducted, it shows that price, promotion and service quality affect purchasing decisions, promotional prices and service quality affect loyalty.*

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



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setiaNya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas pada KFC cabang Sutomo Kota Medan” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.

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

1. Bapak William, S.Kom., M.M., selaku Dosen pembimbing I dan selaku Wakil Rektor III Universitas Mikroskil yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Sherly Joe, S.Kom., M.M., selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan yang telah membantu dalam kelancaran akademis.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Rektor I Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Rektor II Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak Andri, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Rektor IV Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Mikroskil Medan yang telah membantu dalam kelancaran akademis.
8. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.



9. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali yang bersedia memberikan bimbingan, nasehat, dan motivasi bagi penulis selama menempuh studi.
10. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah bersedia memberikan ilmu, pelajaran, bimbingan, dan motivasi yang sangat berharga kepada penulis.
11. Bapak Kangdra Kalim dan Ibu Kwih Bie Guek selaku orang tua dari Lisia Kalim yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa, dan saran selama penulis menempuh studi dan menyusun skripsi.
12. Bapak Mislan dan Ibu Linda Wati selaku orang tua dari Rizky Prawijaya yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa, dan saran selama penulis menempuh studi dan menyusun skripsi.
13. Sahabat kami, Andriani Sunjaya, Vena Mahayana, Shelly Tansil, Angela Ho, Janice Liusdya, Michelle, Jacqlyn Liusdya, Juan Thomas, selaku teman seperjuangan yang telah menemani dan memberikan dukungan, bantuan, dan kenangan baik selama penulis menempuh studi dan menyusun skripsi di Universitas Mikroskil.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun ini masih diliputi kekurangan karena adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, baik dari sisi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis agar dapat menjadi lebih baik di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dimanfaatkan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Medan, Agustus 2022

Penulis

Lisia Kalim

Rizky Prawijaya

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Ruang Lingkup.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Originalitas Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	9
2.1.2. Pengertian Harga.....	10
2.1.3. Pengetian Promosi.....	16
2.1.4. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5. Pengertian Keputusan Pembelian.....	20
2.1.6. Pengertian Loyalitas.....	23
2.2. Review Penelitian Terdahulu.....	24
2.3. Kerangka Konseptual.....	31
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	33
2.4.1. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.....	33
2.4.2. Pengaruh Harga terhadap Loyalitas.....	34
2.4.3. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.....	34
2.4.4. Pengaruh Promosi terhadap Loyalitas Konsumen.....	34
2.4.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	35
2.4.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1. Jenis Penelitian.....	36
3.2. Objek Penelitian.....	36

3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.3.1.	Penelitian Lapangan (Data Primer).....	36
3.3.2.	Studi Kepustakaan (Data Sekunder).....	37
3.4.	Populasi dan Sampel.....	38
3.4.1	Populasi.....	38
3.4.2	Sampel.....	38
3.5.	Definisi Operasional Variabel.....	39
3.6.	Metode Analisis Data.....	41
3.6.1.	Analisis Kualitas Data.....	41
3.6.2.	Analisis Statistik Deskriptif.....	42
3.6.3.	Pengujian Kualitas Data.....	42
3.6.4.	Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.2.	Pengiriman Dan Pengembalian Kuesioner.....	46
4.1.3.	Gambaran Umum Responden (Demografi).....	47
4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif.....	48
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data.....	51
4.1.6.	Uji Prasyarat.....	55
4.1.7.	Uji Hipotesis.....	58
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.2.1.	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian KFC cabang Sutomo Kota Medan.....	63
4.2.2.	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian KFC cabang Sutomo Kota Medan.....	64
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	65
4.2.4.	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas pada KFC cabang Sutomo Kota Medan	66
4.2.5.	Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas pada KFC cabang Sutomo Kota Medan	66
4.2.6.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas pada KFC cabang Sutomo Kota Medan.....	67
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1.	Kesimpulan.....	46
5.2.	Saran.....	46

DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	115



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1Ulasan Konsumen Terhadap Pelayanan KFC Cabang Sutomo Medan....4	
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....33	



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Harga Produk Makanan Cepat Saji.....	2
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Likert.....	37
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 4. 1 Rincian Kuesioner Pelanggan KFC mahasiswa Universitas Mikroskil....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Jurusan.....	47
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	48
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi.....	48
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan...	49
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	50
.....	50
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas.....	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1).....	51
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Promosi (X2).....	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y1).....	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y2).....	53
Tabel 4. 15 Uji Reliabilitas Variabel Harga (X1).....	53
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X2).....	54
Tabel 4. 17 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	54
Tabel 4. 18 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y1).....	54
Tabel 4. 19 Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y2).....	55
Tabel 4. 20 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov Tesb.....	55
Tabel 4. 21 Levene’s Test Variabel Harga (X1) dengan Keputusan Pembelian (Y1)	56
dan Loyalitas (Y2).....	56
Tabel 4. 22 Levene’s Test Variabel Promosi (X2) dengan Keputusan Pembelian (Y1)	56
dan Loyalitas (Y2).....	56
Tabel 4. 23 Levene’s Test Variabel Kualitas Pelayanan (X3) dengan Keputusan	57
Pembelian (Y1) dan Loyalitas (Y2).....	57
Tabel 4. 24 Box’s Test Variabel Harga (X1) dengan Keputusan Pembelian (Y1) dan	57
Loyalitas (Y2).....	57
Tabel 4. 25 Box’s Test Variabel Promosi (X2) dengan Keputusan Pembelian (Y1)	57
dan Loyalitas (Y2).....	57
Tabel 4. 26 Box’s Test Variabel Kualitas Pelayanan (X3) dengan Keputusan	58
Pembelian (Y1) dan Loyalitas (Y2).....	58
Tabel 4. 27 Multivariate Test Variabel Harga (X1) dengan Keputusan Pembelian	58
(Y1) dan Loyalitas (Y2).....	58
Tabel 4. 28 Multivariate Test Variabel Promosi (X2) dengan Keputusan Pembelian	59
(Y1) dan Loyalitas (Y2).....	59
Tabel 4. 29 Multivariate Test Variabel Kualitas Pelayanan (X3) dengan Keputusan	60
Pembelian (Y1) dan Loyalitas (Y2).....	60

Tabel 4. 30 Test of Between-Subjects Effects Variabel Harga (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y1) dan Loyalitas (Y2).....	60
Tabel 4. 31 Test of Between-Subjects Effects Variabel Promosi (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y1) dan Loyalitas (Y2).....	61
Tabel 4. 32 Test of Between-Subjects Effects Variabel Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Keputusan Pembelian (Y1) dan Loyalitas (Y2).....	62



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	76
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	81
Lampiran 3 Uji Statistik Deskriptif.....	101
Lampiran 4 Uji Kualitas Data.....	103
Lampiran 5 Uji reliabilitas.....	108
Lampiran 6 Uji Normalitas Data.....	109
Lampiran 7 Uji Homogenitas Varian.....	109
Lampiran 8 Uji Homogenitas Matriks Varian/Covarian.....	110
Lampiran 9 Uji Multivariate Test.....	112
Lampiran 10 Uji Signifikansi Univariat.....	113



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL