

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
MASTER GROSIR8 DI BINJAI**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**PARADIBA  
1929081014/MNJ**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN  
MEDAN  
2023**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
MASTER GROSIR8 DI BINJAI**

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Studi Manajemen  
Universitas Tjut Nyak Dhien**

**Oleh**

**PARADIBA  
1929081014/MNJ**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIE  
MEDAN  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Skripsi**

**: PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA MASTER GROSIR8 DI  
BINJAI**

**Nama Mahasiswa**

**: Paradiba**

**Nomor Pokok Mahasiswa**

**: 1929081014**

**Program Studi**

**: Manajemen**

**Menyetujui  
Komisi Pembimbing:**



**Ahmad Yudhira S.E., Ak., M.Si.**  
**Pembimbing I**



**Khano Waruwu S.E., M.M.**  
**Pembimbing II**

**Ketua Program Studi**



**Mella Yunita, S.E., M.Si.**

**Dekan**



**Dr. Mospa Darma, S.H., S.E., M. Kn.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEH MEDAN**

**BERITA ACARA UJIAN**

**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEH**

**Panitia Ujian Mahasiswa  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien  
Dalam Sidangnya yang Diselenggarakan Pada:**

**Hari/Tanggal** : Selasa / 22 Agustus 2023  
**Nama Mahasiswa** : Paradiba  
**Nomor Pokok Mahasiswa** : 1929081014  
**Program Studi** : Manajemen  
**Judul Skripsi** : Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Master Grosir8 di binjai

**Ditetapkan** :  ( B ) Lulus Yudisium  
 ( ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang Tanggal  
 ( ) Tidak Lulus

**Panitian Ujian/Tim Penguji  
Ketua**

  
(Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si.)

**Anggota**

**Anggota**

  
(Ahmad Yudhira S.E., Ak., M.Si.)

  
(Khamo Waruwu S.E., M.M.)

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini dan menerangkan bahwa:

Nama Lengkap : Paradiba  
NPM : 1929081014  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Master Grosir8 di Binjai”**. Adalah bukan merupakan skripsi plagiarime atau milik orang lain, baik sebagian ataupun seluruhnya, kecuali dalam beentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, Agustus 2023  
Penulis



**PARADIBA**  
1929081014/MNJ

## ABSTRAK

**Paradiba. 1929081014. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Master Grosir8 di Binjai. Universita Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2023.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Master Grosir8 di Binjai.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Master Grosir8 di Binjai yang berjumlah 30 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang cabang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Instrument pengambilan data menggunakan, angket. Hasil analisis regresi linear berganda Konstanta (a) sebesar 3,089 menunjukkan bahwa tanpa adanya variabel promosi ( $X_1$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) beserta keputusan pembelian (Y) pada master grosir8 di Binjai adalah 3,089.

Hasil penelitian menunjukkan hasil regresi linear berganda  $Y=3,089 + 0,631 X_1 + 0,514 X_2 + e$  yang artinya promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian uji t dimana t hitung  $3,428 > 1,31$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji F menunjukkan F tabel  $28,719 > 3,34$  artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara promosi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian (Y). R square menunjukkan koefisien determinasi adalah sebesar 0,680, artinya promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 68,0%, sedangkan sisanya sebesar 32,0 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

## **ABSTRACT**

**Paradiba. 1929081014. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Master Grosir8 di Binjai. Universita Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2023.**

*The purpose of this research is to determine the influence of promotions and service quality on purchasing decisions at Master Grosir8 in Binjai.*

*The population in this study were 30 Master Grosir8 consumers in Binjai. The sample in this study consisted of 30 branch people. This type of research is quantitative research. The data collection instrument uses a questionnaire. The results of multiple linear regression analysis. Constant (a) of 3.089 shows that without the promotion variable (X1), and service quality (X2) along with purchasing decisions (Y) at master wholesaler8 in Binjai is 3.089.*

*The results of the research show the results of multiple linear regression  $Y=3.089 + 0.631 X1 + 0.514$  buying decision. The results of the F test show F table  $28.719 > 3.34$ , meaning that there is a significant influence between promotion (X1) and service quality (X2) together on purchasing decisions (Y). R square shows that the coefficient of determination is 0.680, meaning that promotion and service quality influence purchasing decisions by 68.0%, while the remaining 32.0 is influenced by other variables not examined in this research.*

**Keywords:** *Promotion, Service Quality, Purchasing Decisions*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat yang Allah Subhanahu wa ta'ala berikan, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianNya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini yang berjudul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Master Grosir8 di Binjai”**.

Dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu, baik secara moril maupun material dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, SP, MP selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien.
2. Bapak Dr. Mospa Darma, SE, SH, M.Kn selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.
3. Ibu Mella Yunita S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.
4. Bapak Ahmad Yudhira S.E., Ak., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Khamo Waruwu S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa luangkan waktu untuk memberikan penulis masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.



6. Ibu Uswatun Hasanah, S Pd., M.Si selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Bapak Fandy Apriyanto pemilik Master Grosir8 di Binjai yang sudah memberikan kesempatan dan izin bagi saya untuk melakukan penelitian di Master Grosir8 di Binjai.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Suparman dan Ibu Jumini yang selalu sabar memberikan dukungan, nasehat serta doa kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi dunia pendidikan khususnya dan bagi masyarakat umumnya. Amin.

Medan, Agustus 2023

Penulis

**Paradiba**

NPM: 1929081014

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian.....	4
C. Batasan Masalah Penelitian .....	4
D. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Promosi .....	7
1. Pengertian Promosi .....	7
2. Tujuan Penetapan Promosi .....	7
3. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Promosi.....	9
4. Indikator Promosi.....	9
B. Kualitas Pelayanan .....	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2. Strategi Pelayanan .....	11
3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	12
4.Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
C. Keputusan Pembelian.....	15
1. Pengertian Keputusan Pembelian .....	15
2. Faktor-Faktor Keputusan Pembelian .....	16
3. Tahapan dalam proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	18
4. Indikator Keputusan Pembelian .....	21
D. Penelitian Sebelumnya.....	22
E. Kerangka Konseptual .....	22
F. Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	24
B. Populasi dan Sampel .....	24
1. Populasi.....	24
2. Sampel .....	25
C. Variabel Penelitian.....	25

D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Teknik Analisis Data.....	28
1. Uji Kualitas Instrumen.....	28
a. Uji Validitas.....	28
b. Uji Reliabilitas.....	29
2. Uji Asumsi Klasik.....	29
a. Uji Normalitas.....	29
b. Uji Multikolinieritas.....	30
c. Uji Heteroskedastisitas.....	30
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
4. Uji Hipotesis.....	31
a. Uji t.....	31
b. Uji F.....	31
c. Koefisien Determinasi.....	32

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	34
1. Sejarah Master Grosir8 Binjai.....	34
2. Visi Misi Master Grosir8 Binjai.....	34
3. Struktur Organisasi Master Grosir8 Binjai.....	34
4. Uraian Tugas dan Fungsi Master Grosir8 Binjai.....	35
B. Hasil Penelitian.....	36
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	36
2. Jawaban Responden Terhadap Variabel $X_1$ , $X_2$ dan Y.....	38
a. Tanggapan Responden Terhadap Variabel $X_1$ (Promosi).....	38
b. Tanggapan Responden Terhadap Variabel $X_2$ (Kualitas Pelayanan).....	39
c. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	40
3. Uji Instrumen.....	42
a. Uji Validitas.....	42
b. Uji Reliabilitas.....	43
4. Uji Asumsi Klasik.....	44
a. Uji Normalitas.....	44
b. Uji Multikolinieritas.....	45
c. Uji Heteroskedastisitas.....	45
5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
6. Uji Hipotesis.....	47
a. Uji t (Parsial).....	47
b. Uji F (Simultan).....	48
c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	49
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
1. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	51
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	52

3. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Penelitian Sebelumnya.....	22
2.	Skedul Proses Penelitian .....	24
3.	Operasional Variabel.....	25
4.	Tabel Instrumen Skala Likert.....	28
5.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	36
6.	Karakteristik Responden Menurut Usia .....	37
7.	Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	37
8.	Variabel Promosi ( $X_1$ ).....	38
9.	Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	39
10.	Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	40
11.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	42
12.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) .....	42
13.	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	43
14.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel .....	43
15.	Hasil Uji Normalitas .....	44
16.	Hasil Uji Multikolinieritas .....	45
17.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
18.	Hasil Uji t (Parsial).....	47
19.	Hasil Uji F (Anova).....	48
20.	Hasil Uji ( $R^2$ ) .....	50

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Kerangka Konseptual.....	2
2.	Struktur Organisasi Master Grosir8 Binjai .....	34
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46