

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RESTORAN
MCDONALD SUDIRMAN YOGYAKARTA**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

SKRIPSI



Disusun Oleh:

FAJAR KUSUMA DHEWA

1800011027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MCDONALD'S
SUDIRMAN YOGYAKARTA**



Dosen Pembimbing



Rai Rake Setyawan, S.E., Gd.Bus., M.SA., Ph.D.
NIY : 60920110

Tanggal 30 Juni 2023

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MCDONALD'S
SUDIRMAN YOGYAKARTA

Diajukan Oleh

Fajar Kusuma Dhewa

NIM: 1800011027

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan
Dewan Penguji Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Tanggal: 5 Juli 2023

Yang terdiri dari

Ketua

Dr., Ema Nurmaya, S.E., M.M.

NIY: 60181102

Penguji I

Adhitya R. Achandy C, S.E., M.M., CFP

NIY: 60181159

Penguji II

Rai Rake Setyawan, S.E., Gd.Bus., M.S.A., Ph.D.

NIY: 60920110

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR.

NIY: 60960144

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MCDONALD’S SUDIRMAN YOGYAKARTA”** ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau terdapat yang pernah di tulis atau di terbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut yakni mengakui karya orang lain seolah-olah karya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 30 Juni 2023

Yang menyatakan



Fajar Kusuma Dhewa
NIM 1800011027

Saksi I, Ketua Tim Penguji

Dr., Ema Nurmaya, S.E., M.M
NIY: 60181102

Saksi II, Anggota Tim Penguji

Adhitya R. Achandy C, S.E., M.M., CFP
NIY: 60181159

Saksi III, Anggota Tim Penguji

Rai Rake Setyawan, S.E., Gd.Bus., M.SA., Ph.D.
NIY: 60920110

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fajar Kusuma Dhewa
NIM : 1800011027
Email : fajar1800011027@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Mcdonald,s Sudirman Yogyakarta.


Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan ataupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian atau implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam penelitian ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 30 Juni 2023

Yang menyatakan



Fajar Kusuma Dhewa
NIM 1800011027

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fajar Kusuma Dhewa
NIM : 1800011027
Email : fajar1800011027@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Mcdonald,s Sudirman Yogyakarta.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan ataupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian atau implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam penelitian ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 30 Juni 2023

Yang menyatakan



Fajar Kusuma Dhewa

NIM 1800011027

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fajar Kusuma Dhewa

NIM : 1800011027

Email : fajar1800011027@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program : Manajemen

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MCDONALD'S SUDIRMAN YOGYAKARTA.**

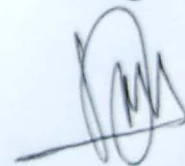
Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak).

Saya (~~mengizinkan~~/~~tidak mengizinkan~~) karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 30 Juni 2023

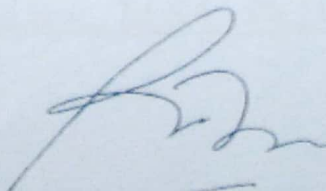
Yang menyatakan



Fajar Kusuma Dhewa

NIM 1800011027

Mengetahui,
Pembimbing



Rai Rake Setyawan, S.E., Gd.Bus., M.SA., Ph.D.

NIY: 60920110

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kupersembahkan karya kecilku ini untuk orang-orang yang saya sayangi:

1. Kedua orang tua, Ibu Endang Siswiyati dan Bapak Wibawa Budi Sulistya yang selalu dan tanpa henti memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang dalam setiap langkah serta selalu sabar dalam membimbing dan memberikan nasihat, semangat motivasi, serta pengorbanan yang luar biasa demi keberhasilan putrinya di masa yang akan datang sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Untuk Adik sepupu saya yang tercinta Risqita Sari Putri yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
3. Untuk adik kandung saya yang bernama Fadhila Kusuma hati yang telah menjadi penghibur dikala saya jenuh dan sedih dalam mengerjakan skripsi.
4. Untuk keluarga saya keluarga Agus Suroso dan Sri Sunarni yang selalu mendukung dengan moril, material, dan semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
5. Untuk teman-teman saya tercinta dengan nama grup Fantastico Green terima kasih doa dan semangatnya.
6. Teman-teman se-angkatan Manajemen 2018 Andra, Saif, Fera, Agansa, Pipit ratna , Zahra, Dimas, Ula, dan semua teman- teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih untuk doa, dukungan, saran, dan semangatnya selama ini.
7. Keluarga besar Universitas Ahmad Dahlan terutama bagi dosen Program Studi Manajemen terima kasih atas bimbingan Bapak/Ibu dosen selama ini, semoga bermanfaat dan berguna untuk diri saya dan orang lain dikemudian hari.

MOTTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. AL Insyira : 6)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. AL Baqarah : 286)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI.....	ix
KATA PENGANTAR	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	11
KAJIAN TEORI DAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	21
C. Hipotesis.....	24

D. Kerangka Penelitian	27
BAB III	28
METODE PENELITIAN.....	28
<u>A.</u> Populasi dan Sampel	28
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
C. Metode Pengumpulan Data	30
D. Definisi operasional penelitian.....	31
E. Uji Instrumen Penelitian	37
F. Teknik Analisis	38
1. Regresi Linear Berganda.....	38
2. Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	38
3. Uji Simultan (Uji F)	39
4. Uji Kofisiensi Determinasi (R2)	39
BAB IV	41
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
A. Analisis Deskriptif.....	41
B. Uji Instrumen Penelitian	43
1. Uji Validitas (CFA).....	44
a. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (KP/X1).....	44
b. Uji Validitas Variabel Harga (H/X2)	45
2. Uji Reliabilitas	49
C. ANALISIS DATA	51
1. Analisis Regresi Linier Berganda	51

2. Uji T (Uji Parsial).....	52
3. Uji F (Uji Koefisien Regresi Secara Simultan).....	53
4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
D. Pembahasan.....	54
BAB V	56
KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Keterbatasan.....	56
C. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia, dan hidayah serta petunjuk-Nya sehingga penulis masih diberikan kesempatan sampai titik ini untuk menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga. Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Restoran Mcdonald Sudirman Yogyakarta”**. Penelitian ini sebagai salah satu untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari kerja keras, bantuan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas Arkanuddin, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang senantiasa memberikan pengarahan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E, M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
4. Yogyakarta yang telah memberikan izin penulis dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Rai Rake Setyawan, S.E., Gd.Bus., M.SA., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal membuat skripsi sampai dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Dr.Salamatun Asakdiyah, M.SI selaku dosen pembimbing akademik, terima kasih banyak telah memberikan bimbingan dan nasihat selama menempuh pendidikan di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
7. Bapak, Ibu Dosen serta Karyawan Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan arahan selama proses perkuliahan.
8. Semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas akhir skripsi ini dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan dan bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 30 Juni 2023
Yang menyatakan

Fajar Kusuma Dhewa
NIM 1800011027

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Restoran McDonald di Jalan Jendral Sudirman, Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang membeli produk restoran McDonald di Jalan Jendral Sudirman, Yogyakarta. Dengan melakukan penebaran sebanyak 100 kuesioner dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *puposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan google form, yang disebarakan secara langsung pada masyarakat yang ada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Uji validitas instrumen menggunakan *Confirmatory Factor Analysis*, sedangkan uji reliabilitasnya menggunakan *Cronbach Alpha*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Dengan alat analisis yaitu SPSS versi 20. Dengan variable Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.

Hasil penelitian menemukan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian MCD Sudirman di Yogyakarta (2) Harga berpengaruh positif dan signifikan keputusan pembelian MCD Sudirman di Yogyakarta (3) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian MCD Sudirman di Yogyakarta (4) Besarnya analisis pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Promosi terhadap keputusan pembelian konsumen pada MCD Sudirrmann di Yogyakarta (adjusted R2) adalah sebesar 73%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Promosi, Keputusan Pembelian.