KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena kasih karunia Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi di Universitas Pelita Harapan. Dengan kasih karunia Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MAXX COFFEE UPH KARAWACI**". Penulisan tugas akhir ini juga untuk memenuhi persyaratan UPH sebagai syarat akhir untuk mendapat gelar sarjana di kampus Universitas Pelita Harapan ini. Disamping itu penulisan tugas akhir ini juga ditujukan untuk menambah literatur yang berguna di dalam bidang pendidikan. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini, karena dengan bantuan berbagai pihak, penulis dapat sangat terbantu dengan bantuan yang telah diberikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, terutama kepada:

1. Ibu Dra Gracia Shinta S. Ugut, MBA Ph. D., selaku Dekan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan
2. Ibu Isana S.C. Meranga, S.P., M.M. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, jurusan Manajemen, Universitas Pelita Harapan.
3. Bapak Radityo Fajar Arianto, MBA, selaku ketua konsentrasi kewirausahaan di fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pelita Harapan.
4. Bapak Yokie Paulus Radnan selaku pembimbing akademik di Universitas Pelita Harapan.
5. Dr. Drs. John Tampil Purba, M.M., selaku pembimbing skripsi yang telah membantu selama tugas ini memberi arahan dan membimbing penulis dengan baik dalam menyelesaikan tugas akhir.
6. Orang tua dan keluarga dari penulis yang telah membantu dalam memberikan semangat serta doa agar penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.

7. Seluruh dosen dan *staff* program studi Manajemen Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan ilmu dan edukasi kepada penulis selama perkuliahan di UPH.
8. Irfan Halim, Vincent Octavian, Garren Mark, Ivander, Jason Timothy, Jesson Surya, Leonardo Wijaya, Orlando Kurniawan, Rivian, Anson Suwardy, Bobby Saputra yang telah memberikan dukungan moral dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.

Penulis sangat berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah disebutkan diatas maupun yang tidak disebutkan, dengan bantuan yang sangat berarti bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Dengan doa dan motivasi yang mereka berikan sehingga membantu penulis dapat tetap semangat menyelesaikan tugas akhir, oleh karena itu penulis ingin berterima kasih sedalam-dalam nya, Tuhan memberkati.

Karawaci, 25 November 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR ISI 11
DAFTAR TABEL 12
DAFTAR GAMBAR 13

BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Masalah..... 15
1.2 .Perumusan Masalah 18
1.3. Tujuan Penelitian 18
1.4. Manfaat Penelitian 18
1.4. Sistematika Penulisan 19
BAB II TINJAUAN LITERATUR
2.1. Landasan Teori 21
2.1.1. Harga Produk 21
2.1.2. Kualitas Pelayanan 24
2.1.3. Promosi Produk..... 26
2.2. Penelitian Terdahulu 27
2.3. Model Penelitian..... 28
2.4. Hipotesis Penelitian 28
2.4.1. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian..... 28
2.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian 29
2.4.3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian 30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1. Paradigma Penelitian 33
3.2. Jenis Penelitian 33
3.3. Pengukuran..... 34
3.4. Unit Analisis..... 36
3.5. Variabel Penelitian..... 37
3.6. Skala Pengukuran 37
3.7. Populasi dan Sampel Penelitian..... 38
3.8. Metode Pengumpulan Data 38
3.9. Pengembangan Kuesioner..... 39
3.10. Data Analisis 39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Deskripsi Subjek Penelitian 41
4.1.1. Jenis Kelamin..... 41
4.1.2. Usia 41
4.2. Deskripsi Objek Penelitian 42
4.2.1. Variabel Harga..... 42
4.2.2. Variabel Kualitas Pelayanan..... 42
4.2.3. Variabel Promosi 43
4.2.4. Variabel Keputusan Pembelian..... 44
4.3. Hasil Analisis Data 45
4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas..... 45
4.3.2. Uji Asumsi Klasik..... 47
4.3.2.1. Uji Normalitas..... 47

4.3.2.2. Uji Heteroskedastisitas 48
4.3.2.3. Uji Multikolinearitas 49

4.4. Pengujian Hipotesis 50
4.5. Pembahasan 51
4.5.1. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian..... 51
4.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian 52
4.5.3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian 53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan 54
5.2. Implikasi Manajerial 55
5.2. Keterbatasan dan Saran 56

DAFTAR PUSTAKA 57
LAMPIRAN 59

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Definisi Konseptual dan Defisini Operasional Variabel.	34
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3	Jawaban Responden Untuk Variabel Harga	42
Tabel 4.4	Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.5	Jawaban Responden Untuk Variabel Promosi	43
Tabel 4.6	Jawaban Responden Untuk Variabel Keputusan Pembalian	44
Tabel 4.7	Uji Validitas	45
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.9	Uji Normalitas	47
Tabel 4.10	Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.11	Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.12	Uji t / Regresi	50
Tabel 4.13	Uji F / ANOVA	51

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Penelitian..... 28

Gambar 4.2 Uji Normalitas Q-Q Plot..... 48