

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KRIPIK MADANI
(STUDI TOKO MADANI, KOTA ENDE)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**MARIA MELIANA REO
2017410203**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : MARIA MELIANA REO

Nim : 2017410203

**Judul : ANALISIS BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK KRIPIK MADANI (STUDI TOKO MADANI, KOTA
ENDE)**


Ende, 27 Januari 2022

**Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi**

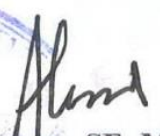
Pembimbing I

Pembimbing II


Gabriel Tanusi, SE.,M.Si.
NIDN.0827067101


Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

**Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN


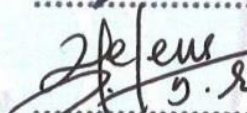

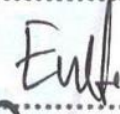
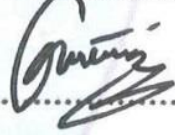
Telah Diterima dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 27 Januari 2022


Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Irany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001


Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Tim Penguji:

- | | | |
|----|--|--|
| 01 | : <u>Dr.RafaelOctavianus Byre, SE.,M.Sc</u>
NIDN.0826097401 | 1.  |
| 02 | : <u>Maria Helena C. Dua Mea, SS.,MM</u>
NIDN. 0831108301 | 2.  |
| 03 | : <u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev</u>
NIDN. 0829069001 | 3.  |
| 04 | : <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 0814109101 | 4.  |
| 05 | : <u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si.</u>
NIDN.0827067101 | 5.  |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **'Analisis Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kripik Madani (Studi Toko Madani, Kota Ende)'**. Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 27 Januari 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dengan sesungguhnya skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat, pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah- olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah- olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar yang saya dapat dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas saya batal menerimannya.

Ende, 27 Januari 2022
Yang memberi Pernyataan



Maria Meliana Reo
2017410203

MOTTO

*"Jangan mengeluh bahwa perjalanan
Anda masih jauh
Tapi bersyukur bahwa
Anda sudah berjalan sejauh ini"*

MELI

PERSEMBAHAN

Peneliti Mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Segala rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kripik Madani (Studi Toko Madani, Kota Ende)”** skripsi ini Disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapei gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa maka dengan rendah hati peneliti persembahkan skripsi ini untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senan tiasa hadir menyertai dan menuntut peneliti dalam meyelesaikan skripsi ini menuju keberhasilan
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Yohanes Kanisius Reo dan Mama Yohana Radja Hedje yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik serta bersusah payah dalam membiayai saya selama berada di bangku pendidikan dan selalu setia menanti keberhasilanku.
3. Keluargaku tercinta Kakak Yulius Rezky Reo, Adik Klaudius Kristian Reo dan Adik Wihelmince Angelina Reo serta Keluarga Besar Sa’o Limbu Lo’o di Reka dan Keluarga Besar Radja Hedje di Sabu serta mama bea Namara dan keluarga kecilnya di Kupang yang selalu memberi dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk yang tercinta dan tersayang dalam hidupku, terima kasih sudah mengingatkan saya untuk selalu bersabar dan menekuni semua usaha saya. Terima kasih sudah menunjukan kepada saya bagaimana cara menyelesaikan

masalah yang saya hadapi, menghibur saya disaat kritis, terima kasih atas segala motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung.

5. Sahabat- sahabatku Avelia Binus, Beatrix Lena, Melky Lata, Afrind Save, Yeni Karmat, Andris Nuwa, Yani Mosa, Aji Sudrajat.
6. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Manajemenangkatan 2017 yang senang tiasa mendukung penulis.
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang satu persatu tidak bisa saya sebutkan, terima kasih atas bimbingan dan motivasi untuk saya, terimakasih sudah dengan sabar membimbing saya, terimakasih sudah menegur saya bila saya salah, terimakasih untuk semuanya selama saya masih berada di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Univeristas Flores
8. Almamaterku tercinta Universitas Flores
9. Agama, Nusa dan Bangsa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan Berkat yang Melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kripik Madani (Studi Toko Madani, Kota Ende)**”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Sarjan S1, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Flores.

Dalam penelitian ini, Banyak pihak yang telah berperan dalam memberikan bimbingan, arahan saran dan kritik serta semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ketua yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Flores
3. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
4. Ketua dan Sekertaris Program Studi Manajemen
5. Bapak Gabriel Tanusi, SE.,M.Si selaku pembimbing 1 dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku Pembimbing II Yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, memotivasi dan mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Ibrahim Hasan, selaku pemilik Toko Madani, Kabupaten Ende yang membantu peneliti selama melakukan penelitian.

7. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang sudah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk segala masukan, kritik dan saran demi perbaikan laporan agar dapat mencapai kesempurnaan, penulis terima dengan senang hati dan akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Ende, 12 Januari 2022

Penulis

ABSTRAK

Maria Meliana Reo, Fakultas Ekonomi, Program Sarjana. Analisis Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kripik Madani, Kota Ende, Pembimbing I: Gabriel Tanusi Pembimbing 2 : Maria Endang Jamu

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis (1) Apakah produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Madani Ende (2) Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Madani Ende (3) Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Madani Ende (4) Apakah promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Madani Ende (5) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Madani Ende. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan asosiatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 99 orang konsumen Toko Madani Ende. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Regresi linier berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) Ada pengaruh persial dan signifikan produk terhadap keputusan pembelian Kripik Madani dengan nilai beta (β) sebesar 0,686 (2)) Ada pengaruh persial dan signifikan harga terhadap keputusan pembelian Kripik Madani dengan nilai beta (β) sebesar 0,570 (3) Ada pengaruh persial dan signifikan lokasi terhadap keputusan pembelian Kripik Madani dengan nilai beta (β) sebesar 0,884 (4) Ada pengaruh persial dan signifikan promosi terhadap keputusan pembelian Kripik Madani dengan nilai beta (β) sebesar 0,704 (5) Ada pengaruh persial dan signifikan produk terhadap keputusan pembelian Kripik Madani dengan nilai beta (β) sebesar 0,868

Kata kunci: *Produk, Harga, Lokasi, Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian*

ABSTRACT

Maria Meliana Reo, Faculty of Economics, Undergraduate Program. Analysis of Marketing Mix and Service Quality on the Purchase Decision of Kripik Madani Products, Ende City, Advisor I: Gabriel Tanusi Advisor 2 : Maria Endang Jamu

This study aims to determine and analyze (1) Does the product affect consumer purchasing decisions at Madani Ende Stores (2) Does price affect consumer purchasing decisions at Madani Ende Stores (3) Does location affect consumer purchasing decisions at Madani Ende Stores (4) Does promotion affect consumer purchasing decisions at Madani Ende Stores? (5) Does service quality affect consumer purchasing decisions at Madani Ende Stores. This research includes quantitative research using an associative approach. The sample in this study were 99 consumers of Madani Ende Stores. Data were collected by using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the hypothesis of this study. The results of this study indicate that, (1) There is a partial and significant effect of the product on the purchasing decision of Kripik Madani with a beta value (β) of 0.686 (2)) There is a partial and significant effect of price on the purchasing decision of Kripik Madani with a beta value (β) of 0.570 (3) There is a partial and significant influence of location on the purchasing decision of Kripik Madani with a beta value (β) of 0.884 (4) There is a partial and significant effect of promotion on the purchasing decision of Kripik Madani with a beta value (β) of 0.704 (5) There is an influence the product's partial and significant impact on the purchasing decision of Kripik Madani with a beta value (β) of 0.868

Keywords: Product, Price, Location, Promotion, Service Quality, Purchase Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
MOTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB IITINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 ManajemenPemasaran.....	9
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	10
2.1.2.1 Produk	11
2.1.2.2 Harga.....	15
2.1.2.3 Lokasi.....	17
2.1.2.4 Promosi	18
2.1.2.5 Kualitas Pelayanan	21
2.1.2.6 Keputusan Pembelian.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Pengembangan hipotesis	26
2.3.1 Hubungan antara Produk dengan Keputusan Pembelian Konsumen.....	26
2.3.2 Hubungan antara Harga dengan Keputusan Pembelian Konsumen.....	26

2.3.3 Hubungan antara lokasi dengan keputusan pembelian konsumen	26
2.3.4 Hubungan antara promosi dengan keputusan pembelian konsumen	29
2.4 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian dan waktu penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel.....	34
3.4 Jenis Dan Sumber Data	35
3.4.1 Jenis Data	35
3.4.2 Sumber Data.....	35
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7 Instrumen Penelitian.....	37
3.8 Teknik Analisis Data.....	38
3.8.1 Uji Instrumen	38
3.8.1.1 Uji Validitas	39
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	39
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	39
3.8.2.1 Uji Normalitas.....	39
3.8.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.8.2.3 Uji Linearitas.....	40
3.8.3 Uji Hipotesis.....	41
3.9 Teknik Analisis Data.....	41
3.9.1 Analisis Regresi Berganda	41
3.9.2 Pengujian Koefisien Persamaan Regresi.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Usaha Kripik Madani	43
4.1.1 Sejarah Singkat.....	43
4.1.2 Lokasi Usaha Kripik Madani	44

4.1.3 Tujuan Usaha Kripik Madani.....	44
4.1.4 Struktur Organisasi.....	45
4.2 Gambaran Umum Responden	45
4.2.1 Deskripsi Data.....	45
4.2.2 Deskripsi Responden.....	46
4.2.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	47
4.2.2.3 Frekuensi Pembelian Kripik Madani	49
4.3 Uji Kualitas Data.....	50
4.3.1 Uji Validitas	50
4.3.2 Uji Reabilitas.....	53
4.4 Uji Asumsi Klasik	56
4.4.1 Uji Normalitas.....	56
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.4.3 Uji Linieritas	58
4.5. Analisis Regresi Berganda Linear.....	60
4.5.1 Uji Parsial (Uji t).....	62
4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	64
4.7 Pembahasan	65
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Kripik Dan Harga.....	5
Tabel 1.2 Pesaing Harga Kripik Madani.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Data Pembelian Kripik Toko Madani	34
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.3 Tabel Penilaian Skala Likert	38
Tabel 4.1 Penggunaan dan Pengembalian Kuesioner	45
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan jenis Kelamin	46
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 4.4 Frekuensi Pembelian	49
Tabel 4.5.1 Uji Validitas	51
Tabel 4.5.2 Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.6 Uji Normalitas.....	56
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4.8 Uji Linearitas.....	58
Tabel 4.9 Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi <i>Adjusted R2</i>	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.4.1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Gambar 4.4.2 Diagram Lingkaran Berdasarkan Umur	48
Gambar 4.4.3 Diagram Frekuensi Pembelian	50