

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM  
MENGUNAKAN LAYANAN GRABFOOD DI KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Serni Sari Septiati  
180910285**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL HUMANIORA**

**UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM  
MENGUNAKAN LAYANAN GRABFOOD DI KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Serni Sari Septiati  
180910285**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Serni Sari Septiati  
NPM : 180910285  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

#### **"PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN GRABFOOD DI KOTA BATAM"**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 29 Juli 2022.



**Serni Sari Septiati**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN  
GRABFOOD DI BATAM**


**SKRIPSI**

**untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh  
Serni Sari Septiati  
180910285**

**Telah disetujui Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 29 Juli 2022**



**Triana Ananda Rustam, S.E., M.M.  
Pembimbing**



**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Berdasarkan studi terbaru, Grabfood masih kalah tipis dari pesaingnya, asumsinya adalah promosi dan kualitas layanan mungkin menjadi penyebab keputusan konsumen. Metode yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabel, uji normal, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, analitik regresi linier berganda, analitik koefisien determinasi, uji t dan uji F dengan bantuan software SPSS 26 . Data dikumpulkan dengan menggunakan jawaban kuesioner yang disebarakan kepada 138 responden. Pengujian ini memperoleh nilai f hitung sebesar 125,128, dengan tabel F besarnya 2,67. Dalam pengujian ini, hubungan semua promosi, kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan terpenuhi. Pernyataan ini didukung oleh F hitung yang lebih tinggi dari F tabel, dan nilai signifikansinya adalah 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. dan memberikan kesimpulan bahwa promosi dan kualitas layanan mempengaruhi keputusan pelanggan menggunakan layanan Grabfood.

Kata kunci: Keputusan Konsumen, Layanan Grabfood, Promosi, Metode Kuantitatif, Pelayanan.Kualitas;

## **ABSTRACT**

*Based on recent study, Grabfood still lost to its competitor by a tiny margin, the assumption is promotion and the quality service might be the causal on the consumer decision. The method used were using test of validity, reliable test, normal test, multicollinearity test, heterocedasticity test, multiple liniar regresion analytict, coeficient of determination analytic, t test and F test by using the help of software SPSS 26 . Data collected by using the answer of questioner that spread to to 138 respondant. This test obtained a calculated f value of 125.128, with table F the magnitude is 2.67. In this test, the relationship of all promotion, the quality of serviceon customer decision was fulfilled. This statement is supported by the calculated F which is higher than the F table, and the significant value is 0.000 which is fewerthan 0.05. and that gave a conclusion that the promotion and service quality affect customer decision of using Grabfood service.*

**Keywords: Consumer Decision, Grabfood Service, Promotion, Quantitative Methods, Service Quality;**

## KATA PENGANTAR


Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Kedua orang tua dan keluarga peneliti.
7. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufuk-Nya, Amin.

Batam, 29 Juli 2022



Serni Sari Septiati







## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRAK.....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRACT .....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Batasan Masalah .....	8
1.4. Rumusan Masalah .....	8
1.5. Tujuan Penelitian .....	9
1.6. Manfaat Penelitian .....	9
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	9
1.6.2. Manfaat Praktis.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1. Kajian Teori.....	11
2.1.1. Promosi .....	11
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3. Keputusan Konsumen .....	19
2.2. Penelitian Terdahulu .....	22
2.3. Kerangka Berpikir .....	24
2.3.1. Hubungan Promosi terhadap Keputusan Konsumen .....	24
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen.....	24
2.3.3. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen	24
2.4. Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2. Sifat Penelitian .....	26
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian.....	26
3.3.1. Lokasi Penelitian .....	26
3.3.2. Jadwal Penelitian .....	26
3.4. Populasi dan Sampel .....	27
3.4.1. Populasi.....	27

3.4.2. Sampel.....	27
3.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data .....	28
3.5.1. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5.2. Alat Pengumpulan Data .....	29
3.6. Operasional Variabel.....	29
3.6.1. Variabel Independen .....	29
3.6.2. Variabel Dependen .....	30
3.6.2.1. Keputusan Konsumen (Y).....	30
3.7. Metode Analisis Data .....	31
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	31
3.7.2. Uji Kualitas Data .....	32
3.7.3. Uji Asumsi Klasik .....	34
3.7.4. Uji Pengaruh.....	35
3.7.5. Uji Hipotesis.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
4.2.1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4.2.2. Karakteristik Berdasarkan Rentang Penggunaan GrabFood.....	38
4.3. Deskripsi Jawaban Responden.....	38
4.3.1. Deskripsi Variabel Promosi .....	38
4.3.2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	39
4.3.3. Deskripsi Variabel Keputusan Konsumen .....	40
4.4. Analisis Data.....	41
4.4.1. Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	41
4.4.2. Uji Kualitas Data .....	42
4.4.3. Uji Asumsi Klasik .....	44
4.5. Pengujian Hipotesis.....	47
4.5.1. Analisis Linear Berganda.....	47
4.5.2. Analisis Koefisien Determinasi.....	48
4.5.3. Uji T .....	48
4.5.4. Uji F .....	49
4.6. Pembahasan .....	49
4.6.1. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Konsumen.....	49
4.6.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen.....	50
4.6.3. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen 50	
4.7. Implikasi Penelitian.....	51
4.7.1. Implikasi Teoritis.....	51
4.7.2. Implikasi Praktis .....	51
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>53</b>
5.1. Simpulan.....	53
5.2. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>21</b>

**LAMPIRAN** ..... Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. 1. Data Kualitas Pelayanan GrabFood September 2021.....	5
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1. Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 3. 2. Skala <i>Likert</i> .....	29
Tabel 3. 3. Operasional Variabel.....	30
Tabel 3. 4. Rentang Skala.....	32
Tabel 4. 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 2. Responden Berdasarkan Rentang Penggunaan GrabFood.....	38
Tabel 4. 3. Deskripsi Variabel Promosi.....	38
Tabel 4. 4. Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 4. 5. Deskripsi Keputusan Konsumen.....	40
Tabel 4. 6. Uji Analisis Deskriptif <i>Descriptive Statistics</i> .....	41
Tabel 4. 7. Uji Validitas Variabel Promosi.....	42
Tabel 4. 8. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4. 9. Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen.....	43
Tabel 4. 10. Uji Validitas Variabel Reliabilitas.....	43
Tabel 4. 11. Uji Kolmogorov-Smirnov.....	45
Tabel 4. 12. Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4. 13. Uji Analisis Linear Berganda.....	47
Tabel 4. 14. Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	48
Tabel 4. 15. Uji T.....	48
Tabel 4. 16. Uji F.....	49

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir .....	25
Gambar 4. 1. Histogram.....	44
Gambar 4. 2. <i>Plott</i> .....	45
Gambar 4. 3. <i>Scatterplot</i> .....	46

## DAFTAR RUMUS

	<b>Halaman</b>
Rumus 3. 1. Rumus <i>Lemeshow</i> .....	28
Rumus 3. 2. Rumus Rentang Skala.....	31
Rumus 3. 3. Rumus <i>Pearson Product Moment</i> .....	33
Rumus 3. 4. Rumus Regresi Linear Berganda.....	35