

**PENGARUH IKLAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. FIFGROUP BISNIS UNIT
SPEKTRA CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi



YESI APRIDASARI

151510022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2019

**PENGARUH IKLAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. FIFGROUP BISNIS UNIT
SPEKTRA CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

YESI APRIDASARI

151510022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH IKLAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT FIFGROUP BISNIS UNIT
SPEKTRA CABANG PALEMBANG**

Oleh:

Yesi Apridasari

151510022

Telah Diterima Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Program Studi Manajemen

Palembang, September 2019
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Dosen Pembimbing



Irwan Septayuda, S.E., M.Si.



Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi Berjudul: **“PENGARUH IKLAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. FIFGROUP BISNIS
UNIT SPEKTRA CABANG PALEMBANG”**

Telah dipertahankan didepan penguji 7 September 2019 dinyatakan sudah
memenuhi syarat untuk diterima

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|----------------------------------|---------|---------|
| 1. Irwan Septayuda, S.E., M.Si | Ketua | (.....) |
| 2. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec. | Anggota | (.....) |
| 3. Trisninawati, S.E., M.M. | Anggota | (.....) |

Palembang, September 2019

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Binadarma

Ketua Program Studi



(Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yesi Apridasari

NIM : 151510022

Dengan ini Saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (tugas akhir/skripsi/tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (ahlimadya/ sarjana/ magister) , di Universitas Bina Darma Palembang atau di Perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain. Kecuali secara tertulis dengan jelas atau dikutip dengan mencantumkan nama pengarangnya dan dimasukkan dalam daftar pustaka.
4. Saya bersedia tugas akhir/skripsi/tesis, yang saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah di internet, sehingga dapat diakses oleh publik.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang- undangan yang berlaku.

Palembang, September 2019

Yang membuat pernyataan



Yesi Apridasari
NIM. 151510022

ABSTRAK

Yesi Apridasari. 2019. “Pengaruh Iklan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada PT. FIFGROUP Bisnis Unit Spektra Cabang Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar pengaruh iklan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT. FIFGROUP Bisnis Unit Spektra Cabang Palembang. Dalam penelitian ini diambil sebanyak 95 responden dengan pemilihan sampel menggunakan teknik *insidental sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi (R^2), pengujian signifikansi dan pengujian asumsi klasik. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara iklan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT. FIFGROUP Bisnis Unit Spektra Cabang Palembang, dengan nilai R^2 sebesar 0,534 atau sebesar 53,4%. Artinya variabel iklan (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) mempengaruhi variabel keputusan pembelian (Y) sebesar 53,4%.

Kata Kunci : Iklan, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

Yesi Apridasari. 2019. "The Effect of Advertising and Service Quality on Purchasing Decisions at PT. FIFGROUP Palembang Branch Business Spectra Unit ". This study aims to determine and measure how much influence advertising and service quality on purchasing decisions at PT. FIFGROUP Palembang Branch Business Spectra Unit. In this study 95 respondents were selected by sample selection using incidental sampling techniques. The type of data used in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used is the method of multiple linear regression, correlation coefficient, coefficient of determination (R^2), significance testing and testing classic assumptions. Based on the results of the study, it can be concluded that there is a significant positive effect between advertising and service quality on purchasing decisions at PT. FIFGROUP Palembang Branch Business Spectra Unit, with an R^2 value of 0.534 or 53.4%. This means that the advertising variable (X_1) and service quality (X_2) affect the purchase decision variable (Y) by 53.4%.

Keywords: Advertising, Service Quality, and Purchasing Decisions.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- **Jangan pernah menunda pekerjaan dengan mengulur waktu yang ada, karena belum tentu anda mempunyai waktu setelah saat ini.**
- **Jika kamu ingin bahagia, terikatlah pada tujuan, bukan pada orang ataupun benda serta ubah pikiranmu dan kau mengubah duniamu.**

Kupersembahkan kepada :

- **Kedua orang tua ku yang telah memberi dukungan, motivasi dan pengorbanan**
- **Saudara-saudaraku dan keluargaku**
- **Semua pihak yang telah membantu**
- **Almamaterku**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Yesi Apridasari
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : OKU, GN. Jati, 05 April 1997
Agama : Islam
Alamat : Jln. A. Yani Lr. Sejahtera No.35 RT.20/RW.05 Kel.
Silaberanti Kec. Seberang Ulu 1 Kota Palembang
No Telp/Hp : 0821-8622-8400
E-Mail : yesiapridasari@gmail.com

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD NEGERI 95 PALEMBANG (2009)
SMP : SMP NEGERI 15 PALEMBANG (2012)
SMA : SMK MUHAMMADIYAH 2 PALEMBANG (2015)

PENDIDIKAN NON FORMAL

KET University of Cambridge in English Language Center UBD Palembang
(2017)

SEMINAR YANG DIKUTI

- ❖ Pelatihan Table Manner di Hotel Sintesa Peninsula Palembang (2017)
- ❖ Seminar Enterpreneur Fair di Universitas Bina Darma Palembang (2017)
- ❖ Seminar Career Coaching di Universitas Bina Darma Palembang (2019)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Penelitian tepat pada waktunya. Dalam hal ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak yang telah membantu, khususnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd, M.M Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Ibu Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
4. Bapak Irwan Septayuda, S.E., M.Si Selaku Pembimbing Proposal Penelitian, dan juga sebagai pengajar yang telah banyak membantu selama membimbing dan pengarahan penulis sampai tersusunnya skripsi ini.
5. Seluruh Staff Dosen, Khususnya Dosen Manajemen Universitas Bina Darma Palembang.
6. Seluruh Staff dan Karyawan PT. FIFGROUP Bisnis Unit Spektra Cabang Palembang yang telah banyak membantu penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan do'a, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa/mahasiswi dan memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Sebagai penutup, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada orang-orang yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Palembang, September 2019

Penulis

Yesi Apridasari

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9

1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Iklan	12
2.1.1 Tujuan Iklan	13
2.1.2 Strategi Pemilihan Media	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.3 Keputusan Pembelian	18
2.3.1 Tahap Proses Pengambilan Keputusan	19
2.4 Hubungan antar Variabel	22
2.4.1 Hubungan Iklan dengan Keputusan Pembelian	22
2.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian..	23
2.5 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Kerangka Pemikiran	25
2.7 Hipotesis	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian	28
3.2 Lokasi Penelitian	28
3.3 Variabel Penelitian	28

3.4 Sumber Data	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.6.1 Populasi	31
3.6.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.7 Uji Instrumen Penelitian	34
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	34
3.7.1.1 Uji Normalitas	34
3.7.1.2 Uji Multikolinieritas	34
3.7.1.3 Uji Heteroskedastisitas	35
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
3.7.2.1 Uji Validitas	35
3.7.2.2 Uji Reliabilitas	36
3.8 Teknik Analisis Data	36
3.8.1 Analisis Regresi Berganda	37
3.8.2 Koefisien Korelasi	38
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)	39
3.8.4 Uji Signifikansi	39
3.8.4.1 Uji t (Uji Parsial)	39
3.8.4.2 Uji F (Uji Simultan)	39

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	41
4.1.1 Logo Perusahaan	41
4.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan	42
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	44
4.2.1 Visi Perusahaan	44
4.2.2 Misi Perusahaan	44
4.3 Struktur Organisasi Perusahaan	45
4.4 Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	45
4.5 Karakteristik Responden	48
4.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	49
4.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	51
4.5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembiayaan ...	52
4.6 Hasil Tabulasi	53
4.6.1 Hasil Tabulasi Iklan (X_1)	53
4.6.2 Hasil Tabulasi Kualitas Pelayanan (X_2)	57
4.6.3 Hasil Tabulasi Keputusan Pembelian (Y)	62
4.7 Hasil Uji Analisis Data	65
4.7.1 Uji Validitas	65

4.7.2 Uji Reliabilitas	68
4.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.7.4 Koefisien Korelasi	71
4.7.5 Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.7.6 Uji Signifikansi	73
4.7.6.1 Uji t (Uji Parsial)	73
4.7.6.2 Uji F (Uji Simultan)	73
4.7.7 Uji Asumsi Klasik	74
4.7.7.1 Uji Normalitas	74
4.7.7.2 Uji Multikolinieritas	75
4.7.7.3 Uji Heteroskedastisitas	76
4.8 Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1 Survey Awal Iklan	6
1.2 Survey Awal Kualitas Pelayanan	7
2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	24
3.1 Operasionalisasi Variabel	29
4.1 Jenis Kelamin	48
4.2 Umur	49
4.3 Pekerjaan	50
4.4 Pendapatan	51
4.5 Jumlah Pembiayaan	52
4.6 Tabulasi Hasil Kuisisioner Variabel Iklan (X_1)	53
4.7 Tabulasi Hasil Kuisisioner Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	57
4.8 Tabulasi Hasil Kuisisioner Variabel Keputusan Pembelian (Y)	62
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Iklan (X_1)	65
4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	66
4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	67
4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Iklan (X_1)	68
4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	68
4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	69
4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	70

4.16 Hasil Koefisien Korelasi	71
4.17 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.18 Hasil Uji t (Uji Parsial)	73
4.19 Hasil Uji F (Uji Simultan)	74
4.20 Hasil Uji Multikolinieritas	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kerangka Berpikir	26
4. Struktur Organisasi Perusahaan	45
4.1 Hasil Uji Normalitas	75
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Input Data Excel

Lampiran 3 Hasil Input Data SPSS

Lampiran 4 Lembar Konsultasi

Lampiran 5 Formulir Pengajuan Judul

Lampiran 6 Formulir Nota Dinas

Lampiran 7 Lembar Surat Pengantar

Lampiran 8 Lembar Surat Balasan dari Instansi

Lampiran 9 Lembar Perbaikan Ujian Proposal

Lampiran 10 Lembar Surat Keterangan Lulus Ujian Proposal

Lampiran 11 Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif

Lampiran 12 Lembar Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif

Lampiran 13 Lembar SK Pembimbing Skripsi

Lampiran 14 Lembar Sertifikat KET University of Cambridge in English
Language Center

Lampiran 15 Lembar Sertifikat Pelatihan Table Manner

Lampiran 16 Lembar Sertifikat Seminar Enterpreneir Fair

Lampiran 17 Lembar Sertifikat Career Coaching