

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN
VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI COTTON ON PONDOK INDAH MALL**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

JAKARTA

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI COTTON ON PONDOK INDAH MALL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2020

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PROMOTION, AND
PRODUCT VARIATIONS ON PURCHASING DECISIONS IN
COTTON ON PONDOK INDAH MALL**

THESIS

Economic Studies Program Management – Strata 1



**ECONOMIC FACULTY AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA
2020**

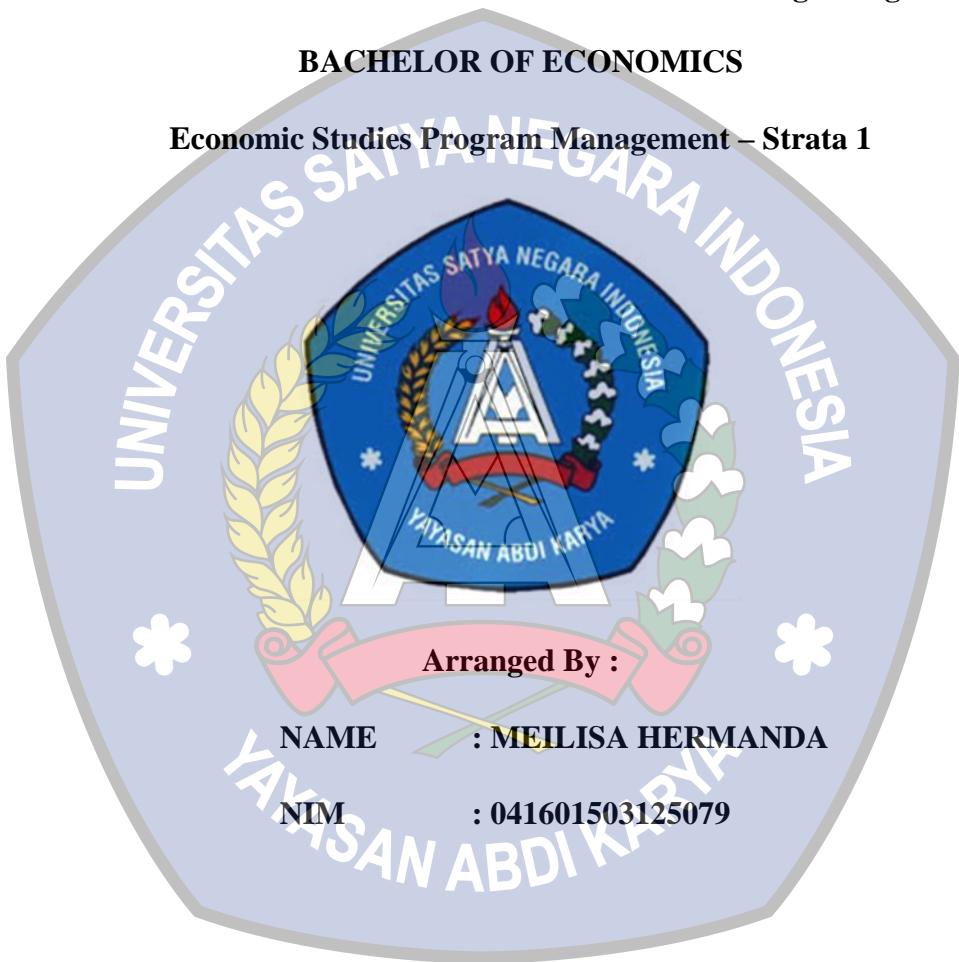
**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PROMOTION, AND
PRODUCT VARIATIONS ON PURCHASING DECISIONS IN
COTTON ON PONDOK INDAH MALL**

THESIS

Presented As One Of The Conditions For Obtaining A Degree

BACHELOR OF ECONOMICS

Economic Studies Program Management – Strata 1



**ECONOMIC FACULTY AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meilisa Hermanda

Nim : 041601503125079

Program Studi : Manajemen – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

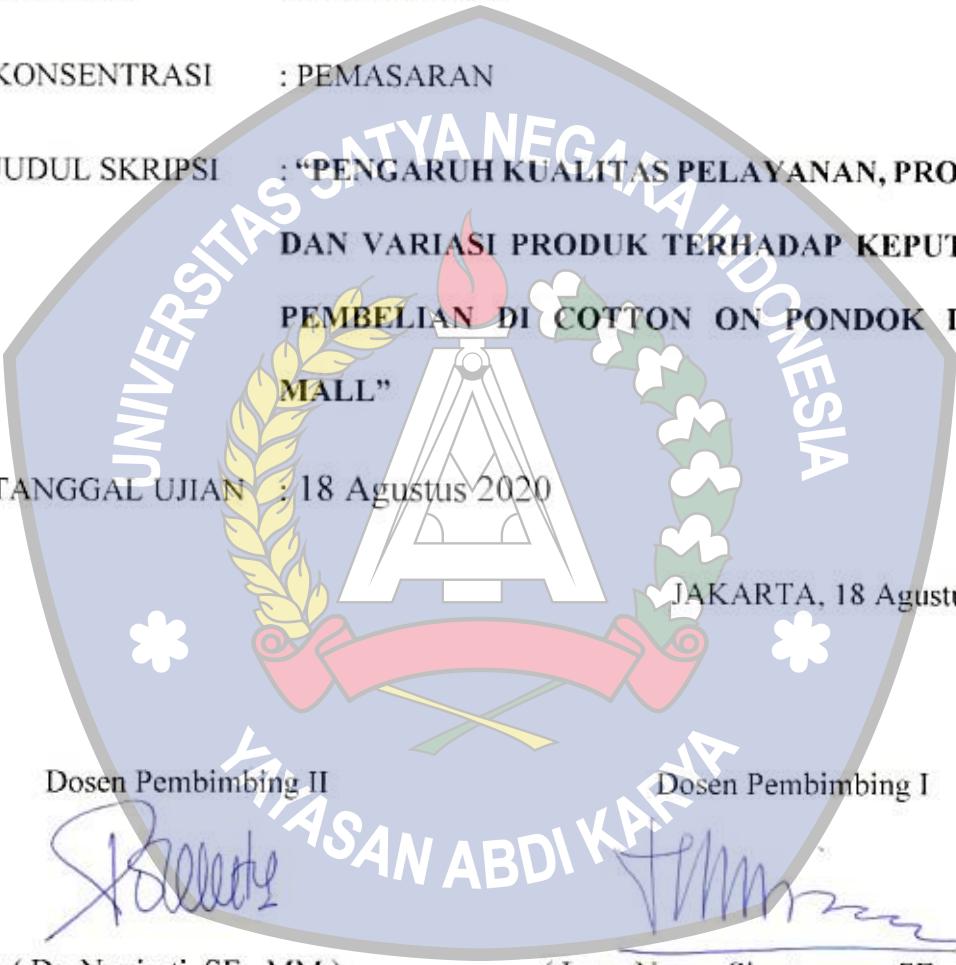
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Juli 2020



(Meilisa Hermanda)
041601503125079

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA	:	MEILISA HERMANDA
NIM	:	041601503125079
JURUSAN	:	MANAJEMEN
KONSENTRASI	:	PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI	:	"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI COTTON ON PONDOK INDAH MALL"
TANGGAL UJIAN	:	18 Agustus 2020
		JAKARTA, 18 Agustus 2020
Dosen Pembimbing II		
(Dr. Noviarti, SE., MM)	(Lucy Nancy Simatupang, SE., MM)	

Dekan

(GL. Hery Prasetya, SE., MM)

Ketua Jurusan

(Yuslinda Nasution, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN

VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

DI COTTON ON PONDOK INDAH MALL

OLEH :

NAMA : MEILISA HERMANDA

NIM : 041601503125079

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal 18 Agustus 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Ketua Penguji / Pembimbing I

(Lucy Nancy Simatupang, SE., MM)

Anggota Penguji

Anggota Penguji



(Agus Wahyono, SE., MM)



(Yuslinda Nasution, SE., MM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI COTTON ON PONDOK INDAH MALL**". Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Dra. Merry L. Panjaitan, MM., MBA.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia, GL. Hery Prasetya, SE., MM.
3. Ketua Jurusan Manajemen, Yuslinda Nasution SE., MM yang telah memberikan motivasi dan pengarahan diskusi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi.
4. Lucy Nancy Simatupang, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.

5. Dr. Noviarti, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan memberikan saran kepada penulis dalam menyusun skripsi.
6. Bapak, Ibu dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak Andreas Aditya, selaku Manager Cotton On Pondok Indah Mall yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
8. Kedua orang tua saya yang tercinta, Ayahanda Herman Faldo dan Ibunda Erma Yulis, terimakasih atas doa dan kasih sayang yang tiada hentinya.
9. Teman-teman seperjuangan Ananda, Alifiya, Alivia, Putri, Tyas, Beth, Eka, Hany, Surya, Fico yang telah bersama-sama dari semester awal sampai sekarang dan selalu setia membantu penulisan dalam melaksanakan berbagai kegiatan serta selalu memberikan semangat sampai akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua teman-teman Fakultas Ekonomi yang memperjuangkan skripsi ini secara bersama-sama yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis dengan senang hati menerima berbagai masukan, saran, kritik, yang membangun demi kesempurnaan penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 31 Juli 2020

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian di Cotton On Pondok Indah Mall. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang melakukan pembelian di Cotton On Pondok Indah Mall dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 responden. Desain Penelitian ini menggunakan metode kausal. Teknik sampling menggunakan accidental sampling. Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisa data dalam penelitian ini adalah analisis regresi liniear berganda, uji F, uji t dan uji koefisien determinasi dengan bantuan software SPSS 22. Hasil Penelitian menunjukan bahwa secara parsial (uji t) Kualitas Pelayanan (X1), dan Promosi (X2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y), sedangkan Variasi Produk (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y). Secara simultan (uji F) menunjukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X1), Promosi (X2), Variasi Produk (X3) terhadap Keputusan Pembelian (Y). Dan kontribusi semua variabel bebas Adjusted R² sebesar 72% terhadap Keputusan Pembelian (Y), sedangkan sisanya sebesar 28% dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak masuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi Variasi Produk, dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Promotion, and Product Variations on Purchasing Decisions at Cotton On Pondok Indah Mall.. The population in this study all consumers who made purchases at Cotton On Pondok Indah Mall and the sample in this study amounted to 98 consumer. The design of this study uses a causal method. The sampling technique uses accidental sampling. The method of collecting data uses primary data and secondary data. The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis, F test, and T test with the help of SPSS 22 Software. The results showed that partially (t test) Service Quality (X1) and Promotion (X2) had a significant effect on Purchasing Decisions (Y), while Product Variation (X3) had no significant effect on Purchasing Decisions (Y). Simultaneously (F test) shows that there is a significant influence between Service Quality variables (X1), Promotion (X2) Product Variation (X3) on Purchase Decisions (Y). And the contribution of all adjusted R² independent variables is 72% towards Purchasing Decisions (Y), while the remaining 28% is explained by other factors or variables unknown and not included in this study.

Keywords: *Service Quality, Promotion, Product Variation and Purchasing Decision*