

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA PT SIGMA ASIA BAHTIAR**

**Oleh :**

**Nama : M Bahtiar**

**NIM : 26199014**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**APRIL 2023**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA PT SIGMA ASIA BAHTIAR**

Dajukan Oleh :

Nama : M Bahtiar

NIM : 26199014

Jakarta, 12 April 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**  
JAKARTA 2023

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## ABSTRAK

M Bahtiar / 26199014 / 2022 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Sigma Asia Bahtiar / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Kehadiran kemajuan teknologi mendorong keterbukaan era informasi dan digitalisasi komunikasi secara global yang memudahkan interaksi antar masyarakat. Perkembangan teknologi dan internet yang semakin pesat sangat mendukung segala kegiatan bisnis pada saat ini. Munculnya berbagai *platform* pendukung bisnis dimanfaatkan untuk meningkatkan kinerja penjualan, diantaranya pemanfaatan *marketplace*, jejaring media sosial, dan mesin pencarian seperti *Google*. Pemanfaatan fitur – fitur tersebut berdampak positif terhadap peningkatan penjualan perusahaan. Namun, disisi lain dengan adanya kemunduhan *platform* teknologi tersebut juga menimbulkan persaingan yang semakin ketat antara perusahaan. Selain itu, munculnya pandemi Covid-19 juga berdampak pada turunnya daya beli masyarakat salah satunya dalam bidang infrastruktur. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat tersebut, faktor – faktor seperti kualitas layanan dan promosi merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan promosi terhadap keputusan pembelian pada PT Sigma Asia Bahtiar.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas layanan, promosi dan keputusan pembelian. Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan promosi sebagai variabel independen dan keputusan pembelian sebagai variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah PT Sigma Asia Bahtiar. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms* kepada 184 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) dengan menggunakan *software WarpPLS 7.0*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Promosi, Keputusan Pembelian.



## ABSTRACT

*M Bahtiar / 26199014 / 2022 / The Effect of Service Quality and Promotion on Purchasing Decision at PT Sigma Asia Bahtiar / Advisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.*

*The presence of technological advances encourages the openness of the information age and digitalization of communication globally which facilitates interaction between people. The rapid development of technology and the internet greatly supports all business activities at this time. The emergence of various business support platforms is used to increase sales performance, including the use of marketplaces, social media networks, and search engines such as Google. Utilization of these features has a positive impact on increasing company sales. However, on the other hand, the convenience of this technology platform has also led to increasingly fierce competition between companies. Apart from that, the emergence of the Covid-19 pandemic also had an impact on the decline in people's purchasing power, one of which was in the infrastructure sector. In facing the increasingly fierce competition, factors such as service quality and promotions are important in influencing purchasing decisions. Therefore, this study aims to determine the effect of service quality and promotion on purchasing decisions at PT Sigma Asia Bahtiar..*

*The theories used to support this research is the theory of service quality, promotion and purchasing decisions. In this study, service quality and promotion as independent variables and purchasing decisions as the dependent variable.*

*The object of this research is PT Sigma Asia Bahtiar. The data collection technique used in this study is a communication technique by distributing questionnaires electronically via Google Forms to 184 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a judgment sampling approach. The procedure used for model testing and data processing is a structural equation modeling using WarpPLS 7.0 software.*

*The results of this study indicate that service quality and promotion have a positive and significant effect on purchasing decisions.*

*The conclusion of this study is that all existing hypotheses have been proven to have a positive and significant effect.*

*Keywords: Service Quality, Promotion, Purchase Decision.*





## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada PT Sigma Asia Bahtiar”. Dan tidak lupa shalawat serta salam kita panjatkan kepada nabi Muhammad SAW dan para sahabat-sahabatnya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis menyadari masih jauh dari kata sempurna, namun pada akhirnya dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Dergibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa mendukung, menghibur, dan mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan dapat menjadi bahan referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang

Jakarta, Maret 2023

Penulis

1. Di larang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Batasan Masalah .....	9
D. Batasan Penelitian .....	10
E. Rumusan Masalah .....	10
F. Tujuan Penelitian .....	10
G. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	12
A. Landasan Teoritis .....	12
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Kerangka Pemikiran .....	37
D. Hipotesis .....	37
BAB III METODE PENELITIAN .....	38
A. Objek Penelitian .....	38
B. Desain Penelitian .....	38
C. Variabel Penelitian .....	40
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	44
E. Teknik Pengumpulan Data .....	45
F. Teknik Analisis Data .....	45
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	54





A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
<b>B. Analisis Deskriptif .....</b>	<b>55</b>
C. Hasil Penelitian .....	57
D. Pembahasan .....	73
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>76</b>
A. Simpulan.....	76
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 1.....	32
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu 2.....	33
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu 3.....	33
Tabel 2.4	Penelitian Terdahulu 4.....	34
Tabel 2.5	Penelitian Terdahulu 5.....	35
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan .....	41
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Promosi .....	43
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian .....	44
Tabel 4.1	Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pembelian Produk Lebih dari satu kali pada PT Sigma Asia Bahtiar .....	55
Tabel 4.2	Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Pernah Melihat Promosi pada PT Sigma Asia Bahtiar .....	56
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	57
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	58
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	58
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.9	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.10	Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan .....	62
Tabel 4.11	Skor Rata-rata Variabel Promosi .....	65
Tabel 4.12	Skor Rata-rata Variabel Keputusan Pembelian .....	68
Tabel 4.13	Hasil Evaluasi Model Struktural.....	70
Tabel 4.14	Pengaruh antar Variabel .....	72



## DAFTAR GAMBAR

<p><b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b></p>	<p><b>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</b></p>		
<p>1. Gambar 1.1 Produk Pipa Roll dan Batangan PT Sigma Asia Bahtiar ..... 3</p>	<p>1. Gambar 1.2 Grafik Pengunjung Profil Bisnis PT Sigma Asia Bahtiar Periode Mei – September 2022 ..... 3</p>	<p>1. Gambar 1.3 Profil Akun Bisnis PT Sigma Asia Bahtiar Pada Mesin Pencarian Google..... 4</p>	<p>1. Gambar 1.4 Review Pembeli PT Sigma Asia Bahtiar Pada E-Commerce Tokopedia ..... 5</p>
<p>1. Gambar 1.5 Keluhan Pelanggan PT Sigma Asia Bahtiar..... 6</p>	<p>1. Gambar 1.6 Performa Toko PT Sigma Asia Bahtiar Pada E-Commerce Tokopedia ..... 7</p>	<p>2. Gambar 2.1 Bauran Pemasaran 4P..... 14</p>	<p>2. Gambar 2.2 Model Proses Keputusan Pembelian..... 26</p>
<p>2. Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran..... 37</p>	<p>4. Gambar 4.1 Logo PT Sigma Asia Bahtiar..... 57</p>	<p>4. Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis..... 71</p>	



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	82
Lampiran 2	Data Kuesioner.....	87
Lampiran 3	Hasil Output.....	104
	1. Uji Validitas .....	104
	2. Uji Reliabilitas.....	105
	3. Profil Responden .....	106
	4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel.....	107
	5. Hasil Evaluasi Model Struktural .....	128
	6. Hasil Pengujian Hipotesis .....	128
	7. Pengaruh antar Variabel.....	129

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

