

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MASAKAN
SEAFOOD WARUNG GONG GONG IBU ADEL
TANJUNGPINANG**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



**FITRI ROSANI
NIM. 2104020009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Fitri Rosani
NIM : 2104020009
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Masakan *Seafood* Warung Gong Gong Ibu Adel Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Hj. Iranita, M.Si

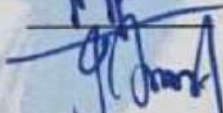
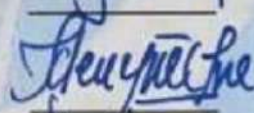
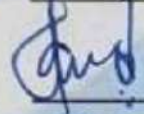
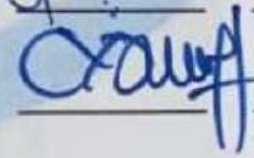
NIP. 197008272021212003

Dosen pembimbing II

Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A

NIP. 197710032021211001

Panitia Penguji,

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Bunga Paramita, SE., M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Ketua Penguji		6/8/25
<u>Hj. Iranita, M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji I		6/8 2025
<u>Imalinda Dervane, S.Pd., M.M</u> NIP. 199112122022032016	Penguji II		05/08-25
<u>Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A</u> NIP. 199412232022032011	Penguji III		5/8 2025
<u>Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si</u> NIP. 198207032015042001	Penguji IV		

Tanggal Lulus 04 Agustus 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Maritim

Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis

Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

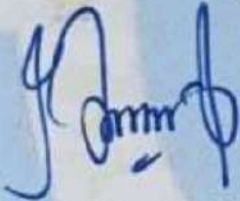
Nama : Fitri Rosani
Nim : 2104020009
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Masakan *Seafood* Warung Gong Gong Ibu Adel Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 4 Juli 2025

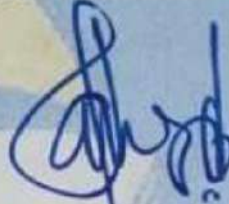
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita, M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A
NIP. 197710032021211001

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji**



Ezky Tiwasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Fitri Rosani
NIM : 2104020009
Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Masakan *Seafood* Warung Gong Gong Ibu Adel Tanjungpinang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 4 Juli 2025

Ya
ataa,


Fitri Rosani
NIM. 2104020009

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Masakan *Seafood* Warung Gong Gong Ibu Adel Tanjungpinang. Adapun tujuan dari skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Sehingga dengan selesainya skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Myrna Sofia, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Indra Firdiansyah, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Nur Bayti, S.I Kom., M.E selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

5. Ibu Ezky Tiya siningsih, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
6. Ibu Hj. Iranita, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktunya dan membimbing penulis saat proses pembuatan proposal penelitian ini.
7. Ibu Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktunya dan membimbing penulis saat proses pembuatan proposal penelitian ini.
8. Seluruh Dosen di Universitas Maritim Raja Ali Haji terutama Dosen Manajemen yang telah memberikan waktu dan berbagi pengetahuan selama proses perkuliahan.
9. Teruntuk kedua orang tua penulis Ayahanda Baharudin dan Ibunda Rosmala Dewi, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta. Terima kasih atas segala doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tiada batas, serta dukungan moral dan material yang selalu diberikan sepanjang perjalanan hidup penulis. Setiap langkah, kerja keras, dan pencapaian ini tidak akan mungkin terwujud tanpa doa dan pengorbanan yang telah diberikan.
10. Untuk teman-teman terima kasih telah menjadi teman yang baik, terima kasih semua dukungan, keceriaan, kebahagiaan, kekompakkan, kekeluargaan, kesabaran, pembelajaran, dan sebagainya. Doa yang terbaik

untuk kalian semua, semangat untuk meraih gelar S.M dan cita-cita yang kita harapkan.

11. Dan terakhir, apresiasi setinggi-tingginya untuk diri ini Fitri Rosani. Terima kasih atas keberanian untuk melangkah saat ragu datang, atas ketegaran saat lelah menghampiri, dan atas ketulusan untuk terus maju tanpa menyerah. Setiap jatuh, bangkit, dan pelajaran yang dipetik adalah bagian dari cerita luar biasa ini. Fitri, tetaplah jadi perempuan tangguh, bermimpi besar, dan jangan pernah berhenti percaya pada kekuatan yang kamu miliki. Kamu luar biasa. Penulis berharap proposal penelitian ini dapat menjadi manfaat dan referensi bagi pembaca.

Penulis sadar akan kekurangan yang terdapat dalam proposal penelitian ini, oleh karena itu kritik dan saran akan diterima dengan baik.

Tanjungpinang, 14 Juni 2025



Fitri Rosani

MOTO

“Doa mereka (orangtua) adalah penggerak semangatku”

*“Satu-satunya jalan untuk mencapai garis akhir adalah terus melangkah,
Fokus, Tahan, Selesai”*



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
MOTO	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Pembatasan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14

2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Promosi	14
2.1.2 Kualitas Produk.....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	18
2.2 <i>Review</i> Penelitian Relevan.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	32
2.4.1 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	32
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	33
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	33
2.4.4 Pengaruh Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	34
2.5 Hipotesis	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	37
3.2 Metode Penelitian	37

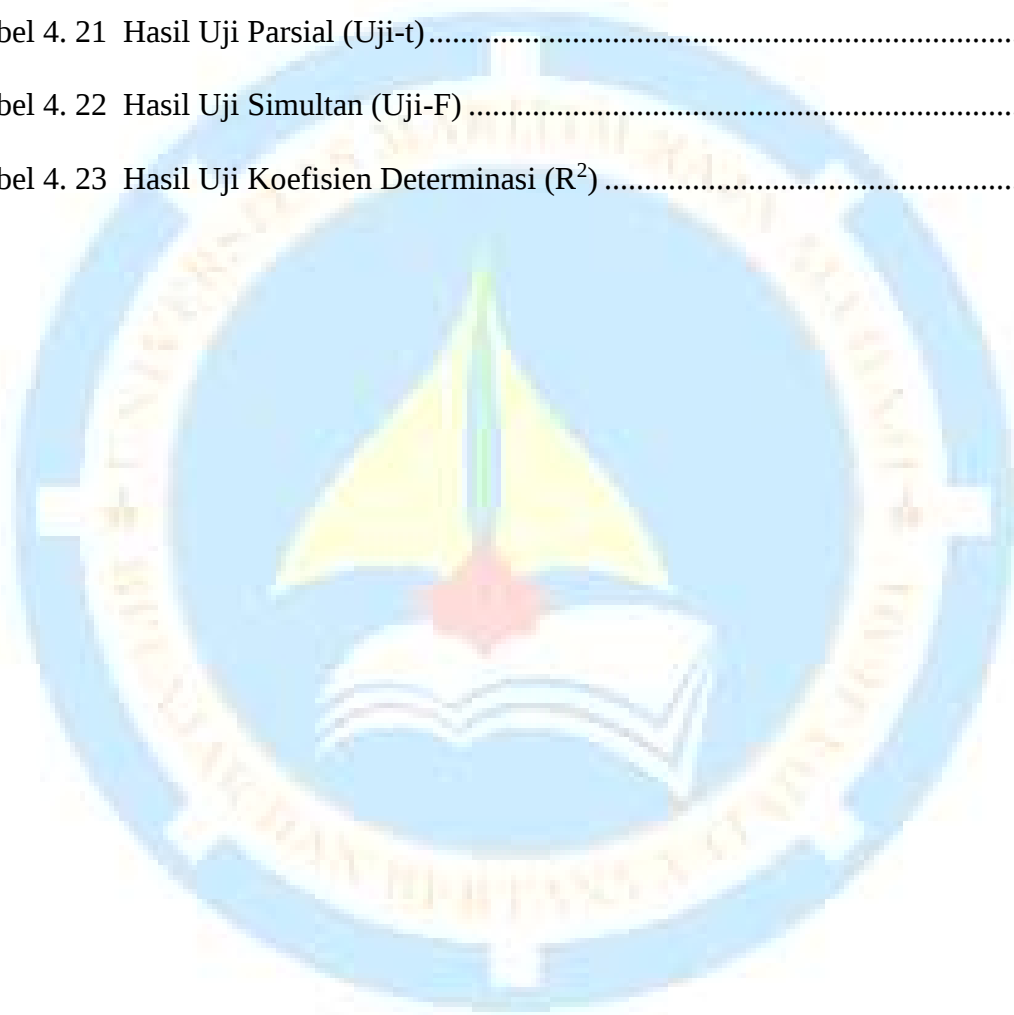
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	38
3.3.1 Variabel Independen	38
3.3.2 Variabel Dependen.....	39
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1 Populasi Penelitian.....	42
3.4.2 Sampel Penelitian.....	43
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5.1 Data Primer	46
3.5.2 Data Sekunder.....	48
3.6 Metode Analisis	48
3.6.1 Teknik Pengujian Instrumen	49
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	49
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
3.6.5 Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57

4.1.1 Distribusi Responden.....	59
4.1.2 Karakteristik Responden.....	59
4.1.3 Deskripsi Tanggapan Responden	62
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	71
4.2.1 Teknik Analisis Data.....	71
4.2.2 Pengujian Kualitas Data.....	72
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	78
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	84
4.2.5 Uji Hipotesis	85
4.2.6 Pengembangan Hipotesis.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1Kesimpulan	95
5.2Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	1
RIWAYAT HIDUP	33

DAFTAR TABEL

Table 1. 1 Rumah Makan Seafood TanjungPinang	3
Tabel 2. 1 Review Penelitian terdahulu	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3. 2 Jumlah Pelanggan/Pengunjung Januadri-Oktober	42
Tabel 3. 3 Skala Likert	47
Tabel 4. 1 Distribusi Responden	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Promosi.....	62
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	64
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	69
Tabel 4. 8 Hasiil Uji Descriptive Statistics	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Promosi	73
Tabel 4. 10 Uji Validitas Kualitas Produk	74
Tabel 4. 11 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	74
Tabel 4. 12 Uji Validitas Keputusan Pembelian	75
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reabilitas Promosi.....	76
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Produk	77
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reabilitas Keputusan Pembelian	78

Tabel 4. 17 Hasil Uji One-Sample Klomogrov-Smirnov	80
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	81
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hereroskedastisitas	83
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	84
Tabel 4. 21 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	86
Tabel 4. 22 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	88
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penurunan Jumlah Data Penjualan Perbulan 2024	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4. 1 Rumah Makan Ibu Adel	58
Gambar 4. 2 Hasil Grafik Histogram	79
Gambar 4. 3 Hasil P-Plot	79
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot.....	82
Gambar 4. 5 Hasil Uji Hipotesis	91



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Prasurvey.....	1
Lampiran 2 : Kusioner Penelitian	4
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden.....	9
Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik	20
Lampiran 5	23

