

**PENGARUH *ADVERTISING* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *BUYING DECISION* PADA PONDOK SHANG
PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**NAMA : YOLAN WALRASI
NIM : 3021511101**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2019**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yolani Walrasi
NIM : 302 15 11 101
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : “Pengaruh *Advertising* dan *Service Quality* terhadap *Buying Decision* pada Pondok Shang Pangkal Pinang”

Pembimbing Utama

Hidayati, S.E., M.M
NP. 506306010

Pembimbing Pendamping

Khairiyansyah, S.E., M.M
NIP. 197903152012121005

Disetujui, 9 Agustus 2019



di Fakultas Ekonomi dan Manajemen

Dean, S.E., M.Sc.
NP. 506906008



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yolan Walrasi
NIM : 302 15 11 101
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : “Pengaruh *Advertising* dan *Service quality* terhadap
Buying decision pada Pondok Shang Pangkalpinang”

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Hidayati, S.E., M.M.
NP. 506306010

Khairiyansyah, S.E., M.M
NIP. 197903152012121005

Balunjuk, 13 Juli 2019
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hamsani, S.E., M.Sc
NP. 506906008



PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

"PENGARUH *ADVERTISING* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *BUYING DECISION* PADA PONDOK SHANG PANGKALPINANG"

Yang Diperiapkan dan Disusun Oleh: Yolani Walrasi
Nomor Induk Mahasiswa: 302 15 11 101

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal 7 Agustus 2019 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Dewan Penguji,

Ketua

Dony Yanuar, S.E., M.M.
NP. 0207017402

Anggota

Echo Perdana Kusuma, B.Sc., M.Sc.
NP. 508410027

Anggota

Hidayati, S.E., M.M.
NP. 506306010

Anggota

Khairiyansyah, S.E., M.M.
NIP. 197903152012121005

Balunjuk, 9 Agustus 2019
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Reman, S.E., M.Si.
NP. 507206007



Dekan Jurusan Manajemen

[Signature], S.E., M.Sc.
NP. 506008

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul "**Pengaruh Advertising dan Service Quality terhadap Buying Decision pada Pondok Shang Pangkalpinang**" ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan hukum,

Balunjuk, 9 Agustus 2019

Penulis



Yolan Walrasi

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul “**Pengaruh Advertising dan Service Quality terhadap Buying Decision pada Pondok Shang Pangkalpinang**” ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acui dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan hukum.

Balunijuk, 9 Agustus 2019

Penulis

Yolan Walrasi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Abdullah Ibnul Mubarak rahimahullah berkata “**Awal Bermanfaatnya ilmu ialah sebagian kalian memberikan faedah kepada sebagian yang lain.**” (Tarikh Dimasyq Libni Asakir 32/442)

MOTTO

“BARANG SIAPA MENELUSURI JALAN UNTUK Mencari ilmu PADANYA,
ALLAH AKAN MUDAHKAN BAGINYA JALAN MENUJU SURGA” (HR. MUSLIM)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan:

1. Kepada sang pencipta Allah Subhana Wa Ta'ala yang selalu menjadi satu-satunya dzat penolong bagiku, tiada dzat sebagai penolong kecuali hanya kepadanya lah satu-satunya penolong, serta selalu memberikan kemudahan disetiap kesulitan yang saya hadapi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dengan penuh cinta dan kasih sayang untuk kedua orangtuaku “**MUHAMMAD**” dan “**JUMIATI**”, terimakasih yang setulus-tulusnya atas semua keikhlasan doa yang terus dipanjatkan untukku, dukungan yang memotivasiku, nasehat yang menuntun jalanku, kalian adalah inspirasiku, penguat hidupku. Semua yang telah kalian lakukan mungkin takkan pernah terbalas sepadan dengan apa yang ku lakukan, ku hanya berusaha membahagiakan kalian, memberikan yang terbaik dengan nilai studi ini, selalu ku panjatkan do'a untuk kalian agar sehat selalu, agar kelak ku bisa membahagiakan kalian.
3. Untuk kakakku dan keponakanku “**Delsa Adrianto, Windi Dwi Cahyo, Ivan Kurniawan dan Waqas Genza Pradana**”, terimakasih untuk setiap motivasi yang diberikan dalam menyelesaikan pendidikan ini.
4. Untuk pembimbingku “**Hidayati, S.E., M.M**” dan “**Khairiyansyah, S.E, M.M**“, terimakasih untuk segala masukan, kesediaan waktu yang diberikan ketika saya mengalami kesulitan, terimakasih untuk semua dukungan yang tak henti diberikan dan keyakinan bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Sahabat – sahabat terbaikku yang selalu ada disaat suka maupun duka.

6. Untuk sahabat-sahabat seperjuanganku "**Kelas MN3**" angkatan 2015, terimakasih untuk waktu dan kebersamaannya, terus semangat meraih mimpi dan cita-cita untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk Pondok Shang Pangkalpinang semoga penelitian bermanfaat untuk perkembangan dan perbaikan dalam usaha.
8. Untuk Almamaterku tercinta Universitas Bangka Belitung yang menjadi kebanggaanku dalam perjuangan di masa perkuliahan.



ABSTRACT

Yolan Walrasi 302 151 101

THE EFFECTS OF ADVERTISING AND SERVICE QUALITY ON THE BUYING DECISION AT PUNDOK SHANG PANGKALPINANG

Undergraduate Thesis Submitted to the Faculty of Economics, 2019

The motivation for this research came from the declining number of buyers at Pundok Shang Pangkalpinang and the fact that the buyers at its rival, Distro Setal, outnumbered Pundok Shangs' buyers. This is a quantitative study with survey approach and a sample of 176 people. The independent variables are advertising and service quality, while the dependent variable was buying decision at Pundok Shang Pangkalpinang.

The types of data used in this study were primary and secondary, using non-probability sampling method with accidental sampling technique. To test the quality of the data, validity and reliability tests were conducted. The analysis tools used in the study was model multiple regression analysis with f test, t test, and coefficient determination.

The result of f test suggests that the variables advertising and service quality positively and significantly affected the buying decision at Pundok Shang Pangkalpinang. From the result of t test, it was known that the partial effect of advertising (X_1) from each dimentions of advertising delivery and attitude to advertisement was positive and significant on the buying decision in Pundok Shang Pangkalpinang. The partial effect of service quality (X_2) from the dimensons of reliability, responsiveness, assurance, and tangbles was positive and significant on the buying decision in Pundok Shang Pangkalpinang. The result of coefficient of determination (R^2) showed that determination R^2 in this study wa 55.8% and the rest 44.2% can be explained by other variables that can be further studied.

Keyword: Advertising, Service Quality, and Buying Decision

ABSTRAK

YOLAN WALRASI 302 151 101

PENGARUH *ADVERTISING* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *BUYING DECISION* PADA PONDOK SHANG PANGKALPINANG

Skripsi Fakultas Ekonomi, 2019

Penelitian ini dilatar belakangi fenomena yang menunjukkan adanya penurunan jumlah pembeli dari tahun-tahun sebelumnya pada Pondok Shang Pangkalpinang dan dari jumlah pengunjung yang lebih sedikit dari pesaingnya yaitu Distro Setal , penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei jumlah sampel sebanyak 176 orang. Variabel bebasnya terdiri dari *Advertising* atau periklanan, *Service Quality* atau kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah *Buying Decision* atau keputusan pembelian pada Pondok Shang Pangkalpinang.

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder, dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik pengumpulan sampel dengan *accidental sampling*. Pengujian kualitas data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Model analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan uji f, uji t dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian uji f menunjukkan bahwa variabel *advertising* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *buying decision* pada Pondok Shang Pangkalpinang. Dari perhitungan uji t diketahui bahwa secara parsial variabel *advertising* (X_1) dari masing-masing dimensi penayangan iklan dan sikap terhadap iklan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *buying decision* pada Pondok Shang Pangkalpinang. Variabel *service quality* (X_2) dari masing-masing dimensi *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *buying decision* pada Pondok Shang Pangkalpinang. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan determinasi R^2 pada penelitian ini sebesar 55,8% dan tersisa 44,2% variabel lain diluar penelitian ini yang masih bisa dikembangkan untuk penelitian.

Kata kunci: *Advertising*, *Service Quality* dan *Buying Decision*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadiran Allah Sbhana Wa Taa'la, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh *Advertising* dan *Service Quality* terhadap *Buying Decision* pada Pondok Shang Pangkalpinang”, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimat, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr.Ir Muhammad Yusuf, M.Si., selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Bapak Dr. Nizwan Zukhri, S.E., M.M., selaku Wakil Rektor 1 Bidang Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Bangka Belitung.
3. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
4. Bapak Dr. Hamsani, S.E., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Ibu Christianingrum S.Pd., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik

6. Ibu Hidayati, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Khairiyansyah, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staf Akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis.
9. Pondok Shang Pangkalpinang telah memberikan izin Penulis melakukan penelitian serta informasi mengenai penelitian ini.
10. Keluarga Tercinta, terutama Ibu dan Ayah serta Kakak ku dan Keponakan ku yang selalu memberikan semangat, dukungan moral maupun materil, motivasi dan doanya.
11. Sahabat – sahabat ku yang shaleh dan bermanhaj salafus shaleh, semoga selalu diberkahi oleh Allah Subhana Wa Ta’ala, kalian yang selalu memotivasi untuk segera menyelesaikan studi ini untuk segera bisa menyudahi fitnah terbesar didunia ini” Evan Januar, Rudi Hermansyah, Rio, Richad, Yongki Pohan, Cipto Basuki dan Dwi nurdianto, dengan nasehat dan motivasi kalian sehingga membuat skripsi menjadi meyenangkan, syukron jazakumulahu khairan.
12. Sahabat-sahabat EO Babel Bertauhid serta semua guru-guru kami yang selalu mengajarkan hal yang paling penting dibandingkan dunia adalah mengejar akhirat dan selalu istiqomah dijalan Allah Subhana Wataa’la.
13. Keluargaku semasa kuliah dan sama – sama dalam menyelesaikan skripsi yang selalu memberikan dukungan dan motivasi “MN 3 2015”
14. Teman seperjuangan khususnya KKN XIII desa Tanjung Niur 2018

14. Saya ucapkan terimakasih sebanyak- banyak kepada Pondok Shang yang memberikan kesempatan melakukan penelitian dan terimakasih juga kepada konsumen Pondok Shang yang telah memberikan data yang akurat dan jelas. Semoga penelitian ini bermanfaat Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi

semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat membangun peradaban bagi Provinsi Bangka Belitung.

Balunujuk, 9 Agustus 2018

Penulis

Yolan Walrasi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 <i>Advertising</i>	12
2 1.1. Definisi <i>Advertising</i>	12
2 1.2. Fungsi <i>Advertising</i>	13

2.1.3. Dimensi Advertising	15
2.1.4 Jenis Advertising	16
2.1.5 Tujuan Advertising	17
2.2 Service Quality	18
2.2.1 Pengrtian Service Quality	18
2.2.2 Dimensi Service Quality	18
2.2.3 Prinsip-prinsip Service Quality	20
2.2.4 Unsur-unsur Pelayanan	21
2.3 Buying Decision	23
2.3.1 Pengertian Buying Decision	23
2.3.2 Dimensi Buying Decision	23
2.3.3 Proses Pengambilan Keputusan	25
2.4 Penelitian Terdahulu	29
2.5 Kerangka Berfikir	31
2.6 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Pendekatan Penelitian	36
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	37
3.3.1 Operasional Variaber	37
3.3.2 Pengukuran Variabel.....	38
3.4 Populasi dan Sampel	39
3.4.1 Populasi	39

3.4.2 Sampel	39
3.5 Metode Pengumpulan Data	41
3.5.1 Jenis Data	41
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Metode Analisis Data	42
3.6.1 Metode Analisa Data	42
3.7 Instrumen Pengumpulan Data	44
3.7.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	44
3.7.1.1 Uji Validitas	44
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	44
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	44
3.7.2.1 Uji Normalitas	45
3.7.2.2 Uji Multikolonieritas	45
3.7.2.3 Uji Heterokedestisitas	46
3.7.3 Analisis Regresi Berganda	47
3.7.4 Pengujian Hipotesis	48
3.7.4.1 Uji Parsial	48
3.7.4.2 Uji Simultan	49
3.7.4.3 Koefisien Determinasi	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.1 Profil Singkat	52
4.1.2 Visi dan Misi	53

4.1.2.1 Visi	53
4.1.2.2 Misi	53
4.2 Hasil Deskriptif	53
4.2.2 Hasil Deskriptif Masing-Masing Variabel	56
4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif Variabel	72
4.3 Hasil Analisis Data	73
4.3.1 Uji Validitas	73
4.3.2 Uji Reliabilitas	74
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	75
4.3.3.1 Uji Normalitas	75
4.3.3.2 Uji Multikolonieritas	77
4.3.3.3 Uji Heterokedestisitas	77
4.3.4 Analisis Regresi Berganda	79
4.3.5 Uji T	81
4.3.6 Uji F	82
4.3.7 Analisis Koefisien Determinasi	83
4.4 Pembahasan	84
4.4.1 Gambaran Umum	84
4.4.2 Pengaruh Advertising Secara Parsial	87
4.4.3 Pengaruh Service Quality Secara Parsial	90
4.4.4 Pengaruh Secara Simultan	92

BAB 5 PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Jumlah Pembeli 2018.....	5
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel III.1	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	37
Tabel III.2	Skor skala likert	38
Tabel III.3	Jumlah Pengunjung di Pondok Shang.....	39
Tabel III.4	Kategori Skala.....	43
Tabel IV.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel IV.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	54
Tabel IV.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel IV.4	Pengetahuan Produk Baru	57
Tabel IV.5	Pengenalan Produk	57
Tabel IV.6	Membujuk	58
Tabel IV.7	Menciptakan Keunikan Produk	58
Tabel IV.8	Menonjolkan Keunggulan Produk	59
Tabel IV.9	Membangun Identitas Produk	59
Tabel IV.10	Pembelian Produk	60
Tabel IV.11	Penambahan Varian Produk	60
Tabel IV.12	Rekapitulasi Variabel Advertising	61
Tabel IV.13	Ketepatan Waktu	62
Tabel IV.14	Kepedulian terhadap Masalah	62
Tabel IV.15	Kesediaan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	63

Tabel IV.16 Kesiediaan pegawai dalam meluangkan waktu	63
Tabel IV.17 Keterampilan dalam Memberikan Pelayanan	64
Tabel IV.18 Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	65
Tabel IV.19 Ketersediaan Brosur	65
Tabel IV.20 Kenyamanan dan Kebersihan Fasilitas Produk	66
Tabel IV.21 Rekapitulasi Variabel Service Quality	66
Tabel IV.22 Kualitas	67
Tabel IV.23 Mutu	68
Tabel IV.24 Kebiasaan	68
Tabel IV.25 Manfaat Produk	69
Tabel IV.26 Merekomendasikan untuk Membeli	69
Tabel IV.27 Mengajak	70
Tabel IV.28 Sesuai dengan Keinginan	70
Tabel IV.29 Keinginan Kembali	71
Tabel IV.30 Rekapitulasi Variabel Buying Decision	71
Tabel IV.31 Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel	72
Tabel IV.32 Hasil Uji Validitas	73
Tabel IV.33 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel IV.34 Hasil Uji Normalitas	76
Tabel IV.35 Hasil Uji Multikolonieritas	77
Tabel IV.36 Hasil Uji Heterokedestisitas	79
Tabel IV.37 Hasil Analisis Regresi Berganda	80
Tabel IV.38 Hasil Uji T	81

Tabel IV.39 Hasil Uji F..... 83

Tabel IV.40 Hasil Koefisien Determinasi..... 84



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Proses keputusan pembelian.....	25
Gambar II.2 Kerangka Berfikir	31
Gambar IV.1 Hasil Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Gambar IV.2 Hasil Karakteristik Berdasarkan Usia	55
Gambar IV.3 Hasil Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	56
Gambar IV.4 Hasil Uji Normalitas	75
Gambar IV.5 Hasil Uji Heterokedestisitas.....	78

