

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI, TERHADAP KEBERHASILAN
USAHA PADA USAHA SISTER BAKERY BEKASI**

SKRIPSI



**OLEH:
MUHAMMAD BARUS SHOLEH
112010843**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI, TERHADAP KEBERHASILAN
USAHA PADA USAHA SISTER BAKERY BEKASI**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1

SKRIPSI



OLEH:
MUHAMMAD BADRUS SHOLEH
NIM :112010843

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING


Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama : **MUHAMMAD BADRUS SHOLEH**
NIM : 112010843
Judul Proposal : **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan
Dan Promosi Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Usaha
Sister Bakery Bekasi**

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 15 Mei 2024

Pembimbing,



JOKO MULYONO, S.E., M.M
NIDN : 0422046906

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI, TERHADAP KEBERHASILAN
USAHA PADA USAHA SISTER BAKERY BEKASI


Dipersiapkan dan disusun oleh:
MUHAMMAD BADRUS SHOLEH
NIM : 112010843

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari sabtu, tanggal 27, bulan juli, tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Tim Penguji
Junedi, S.E., M.M
NIDN : 0408027602

Tanda Tangan


.....

Anggota Tim Penguji
Daspar, S.E., M.M
NIDN : 0412098901

Tanda Tangan


.....

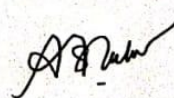
Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS. S.E., M.Sc
NIDN: 0406068402

Dekan Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M
NIDN: 0404046508

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karena itu, ingatlah kamu kepada-Ku niscaya Aku ingat (pula) kepadamu, dan bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu mengingkari (nikmat)-Ku.”

(Al-Baqarah: 152)

“Jangan jadikan Do’a Seperti Obat. Digunakan Hanya Ketika Sakit. Jadikan Do’a Dzikir dan Ibadahmu Seperti Udara, Yang Selalu Kau Hirup Sepanjang Hidup”

“Cintailah semua hal yang ada dalam kehidupan ini dan jadikan semua itu adalah ilmu yang terbaik menjadi manfaat suatu hari nanti”

Karya ini kupersembahkan buat:

- Ayahanda, Ibunda, dan Adik – adikku, Keluargaku, serta orang – orang yang selalu mendoakan serta menginginkan yang terbaik untukku.
- Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **MUHAMMAD BADRUS SHOLEH**
NIM : 112010843
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 15 Mei 2024



MUHAMMAD BADRUS SHOLEH
NIM : 112010843

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul **“pengaruh Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi, Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Usaha Sister Bakery Bekasi”**.

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Joko Mulyono., S.E., M.M, selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Tim Penguji selaku penguji pada saat sidang bapak Junedi S,E.,M,M dan Daspar S,E.,M.M terima kasih telah berkenan memberi masukan dan penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu Dr. Yunita Ramadhani RDS., S.E., M.Sc, dan Bapak Wachid Hasyim.,S.E., M.M, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis skripsi mahasiswa.
4. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBIS) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis.

1. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra, S.K.M., M.M., D.B.A selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
2. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian skripsi ini.
3. Orang tuaku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhingga. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada Jannah-Mu bersama orang-orang beriman.
4. Teman – teman angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa terima kasih atas keakraban, diskusi, saran, dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat diskusi bersama di masa perkuliahan.
5. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian tugas skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang

Bekasi, 15 Mei 2024

Penulis

Muhammad Badrus Sholeh

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRACT	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Keberhasilan usaha	11
2.1.1.1 Indikator Keberhasilan usaha.....	11
2.1.1.2 Faktor-Ffaktor Keberhasilan usaha.....	13
2.1.2 Kualitas Produk.....	14
2.1.2.1 Indikator Kualitas Produk	15
2.1.2.2 Faktor-Faktor Kualitas	17
2.1.3 Harga.....	19
2.1.3.1 Indikator Harga	20
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Harga.....	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan	25
2.1.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan	26
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi mempengaruhi Kualitas.....	28
2.1.5 Promosi	30
2.1.5.1 Indikator Promosi.....	30
2.1.5.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Promosi	34
2.2 Jurnal Terkait Atau Peeliti Terdahulu	37

2.3	Hipotesis Dan Model Penelitian.....	45
2.3.1	Hipotesis Penelitian.....	45
2.3.2	Model Penelitian.....	48
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	51
3.1	Jenis,Tempat dan Desain Penelitian.....	51
3.1.1	Jenis Penelitian.....	51
3.1.2	Tempat dan Waktu Penelitian.....	51
3.1.3	Desain Penelitian.....	52
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	53
3.2.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	53
3.2.2	Pengukuran Variabel.....	59
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	59
3.3.1	Populasi.....	60
3.3.2	Sampel.....	60
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.4.1	Sumber Data.....	61
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.5	Metode Analisa Data.....	62
3.5.1	Analisa Data Deskriptif.....	63
3.5.2	Uji Kualitas Data Atau Instrumen Data.....	63
3.5.3.1	Uji Validitas.....	63
3.5.3.2	Uji Reliabilitas.....	64
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	64
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	65
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas.....	66
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	66
3.5.3.3	Uji Linieritas.....	67
3.5.4	Uji Hipotesis.....	67
3.5.4.1	Uji Signifikansi Parameter Individu (Uji t).....	68
3.5.4.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	68
3.5.4.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69
3.5.5	Analisis Regresi Berganda.....	70
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1	Hasil Penelitian.....	71
4.1.1	Deskripsi Data.....	71
4.1.2	Analisis Data.....	73
4.1.2.1	Statistis Deskriptif.....	73
4.1.2.2	Uji Parameter atau Instrumen Data.....	75
4.1.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	79
4.1.2.4	Uji Hipotesis.....	84

4.1.2.5 Uji Regresi Linear Berganda	88
4.2 Pembahasan	89
BAB V PENUTUP.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 3.01 Jadwal Penelitian	51
Table 3.02 Definisi Operasional Variabel Penelitian	54
Table 3.03 Skala Likert	59
Table 4.01 Hasil Deskriptif Statistik variabel	73
Table 4.02 Uji Validitas Kualitas Produk	76
Table 4.03 Uji Validitas Harga	76
Table 4.04 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	76
Table 4.05 Uji Validitas Promosi.....	77
Table 4.06 Uji Validitas Keberhasilan Usaha.....	77
Table 4.07 Rangkuman Hasil Pengujian Reliabilitas	78
Table 4.08 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	80
Table 4.09 Hasil Uji Multikolinearitas	81
Table 4.10 Hasil Uji Glejser	81
Table 4.11 Hasil Uji Linearitas Keberhasilan Usaha – Kualitas Produk.....	82
Table 4.12 Hasil Uji Linearitas Keberhasilan Usaha – Harga	83
Table 4.13 Hasil Uji Linearitas Keberhasilan Usaha – Kualitas Pelayanan	83
Table 4.14 Hasil Uji Linearitas Keberhasilan Usaha – Promosi.....	84
Table 4.15 Hasil Uji T (Parsial)	85
Table 4.16 Hasil Uji F (Simultan).....	86
Table 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinansi (R^2)	87
Table 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.01 Data omset penjualan perusahaan 2019-2023	02
Gambar 2.01 Model Penelitian	49
Gambar 3.01 Desain Penelitian	53
Gambar 4.01 Jenis Kelamin Responden	71
Gambar 4.02 Tingkat Pendidikan Responden	72
Gambar 4.03 Usia Responden	72

EFFECT PRODUCT QUALITY, PRICES, SERVICE QUALITY AND PROMOTIONS, TOWARDS BUSINESS SUCCESS AT THE BEKASI SISTER BAKERY BUSINESS

Muhammad Badrus Sholeh ¹⁾

Joko Mulyono ²⁾

ABSTRACT

This research aims to determine the partial and simultaneous influence of product quality, price, service quality and promotion on purchasing decisions at Sister Bakery Bekasi. The research method used in this research is quantitative research methods. The sampling used in this research was the Probability Sampling method and the type of sampling used simple random sampling. The total population was 170 respondents and then used the Slovin formula to obtain a sample of 119 respondents. The analytical methods used are validity testing, reliability testing, classical assumption testing, hypothesis testing and multiple linear analysis assisted by using Microsoft Excel 2013 and IBM SPSS 25. The research results show that product quality, price and promotion variables partially have a positive and significant effect on purchasing decisions. Service quality variables partially have no effect on business success. Simultaneously the independent variable has a positive and significant effect on the dependent variable. Independent variables were able to contribute to purchasing decisions by 58.4% and 41.6% of business success was influenced by other variables not included in this research variable.

Keywords: Business Success, Product Quality, Price, Service Quality, Promotion

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI, TERHADAP KEBERHASILAN USAHA PADA USAHA SISTER BAKERY BEKASI

Muhammad Badrus Sholeh ¹⁾

Joko Mulyono ²⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian pada Sister Bakery Bekasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Probability Sampling* dan jenis pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Jumlah populasi 170 responden kemudian memakai rumus slovin untuk mendapatkan sampel yang diteliti sebanyak 119 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis linear berganda dibantu dengan menggunakan *Microsoft Excel 2013* dan *IBM SPSS 25*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, harga dan promosi secara partial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Variabel kualitas pelayanan secara partial tidak berpengaruh terhadap keberhasilan usaha. Secara simultan variable independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent. Variabel independent mampu memberikan kontribusi keputusan pembelian sebesar 58,4% dan sebesar 41,6% keberhasilan usaha dipengaruhi oleh variable-variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam variable penelitian ini.

Kata kunci : Keberhasilan Usaha, Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Promosi