

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *DIRECT*
MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI RESTORAN
WARUNG NYOMAN
LOVINA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
I Kadek Nova Adi Permana
NIM 1817041265**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2021

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**



Menyetujui,

Pembimbing I,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wayan Cipta'.

Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

Pembimbing II,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Komang Krisna Heryanda'.

Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Skripsi oleh I Kadek Nova Adi Fermana

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 16 Maret 2022

Dewan penguji



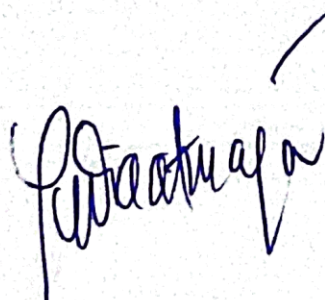
Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP.195912311986031019

(Ketua)



Komang Krishna Heryanda,
S.E.,M.M.
NIP.198309212015031001

(Anggota)



Dr. Fridayana
Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP.19740412201012001

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

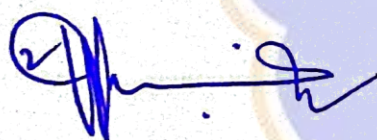
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 16 maret 2022

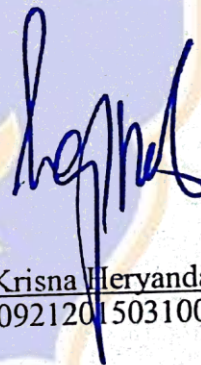
Ketua Ujian,



Dr. Dra Ni Made Suci. M. Si.
NIP 196810291993032001

Mengetahui,

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Weryanda, S.E., M.M
NIP 198309212015031001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, Ak. CA, CPA
NIP 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Direct Marketing* terhadap Keputusan Pembelian di Restoran Warung Nyoman Lovina” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja,

Yang Membuat Pernyataan



ek Nova Adi Permana
1617041265

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat serta karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Direct Marketing* Terhadap Keputusan Pembelian Di Restoran Warung Nyoman Lovina”**. Adapun tujuan penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari doa, bimbingan, dan bantuan banyak pihak. Untuk itu pada kesempatan ini diucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, Ak, CA, CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
- (4) Drs. Wayan Cipta, M.M.,_selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan, petunjuk, serta motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
- (5) Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M., selaku pembimbing II, Pembimbing Akademik dan Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang selalu membantu dan memberi masukan dalam penyusunan kartu rencana studi dan dengan segala tanggung jawab, sabar, dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran serta masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
- (6) Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Manajemen semuanya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
- (7) Orang Tua saya (I Ketut Asmarantika dan Ni Putu Kareni), Kakak dan Adik saya (I Gede Erna Setiawan dan Komang Adi Pranandya) serta keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (8) Sahabat-sahabat penulis : Putu Aditya Darma dan Komang Genta Suryana

terima kasih telah bersedia menemani dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

(9) Kekasih saya Komang Sri Diantari yang selalu menemani dan memberikan semangat selama menyelesaikan skripsi.

(10) Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah menyemangati dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji di dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan petunjuk yang berupa kritik atau saran dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama dalam dunia Pendidikan.



DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Kinerja Teori.....	11
2.1.1 Keputusan Pembelian	11
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	11
2.1.1.2 Faktor-Faktor Keputusan Pembelian.....	11
2.1.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Direct Marketing	15
2.1.3.1 Pengertian Direct Marketing.....	15
2.1.3.2 Dimensi Direct Marketing	15
2.1.4 Penelitian terdahulu yang relevan.....	17

2.1.5 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.1.6 Kerangka Berpikir.....	22
2.1.7 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian.....	24
3.3 Sampel penelitian	24
3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	25
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	28
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	31
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.6.3 Koefisien Determinasi (R ²).....	34
3.7 Pengujian Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Data	37
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	38
4.3 Pengujian Hipotesis.....	41
4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
4.3.2 Koefisien Determinasi (R ²).....	44
4.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) dan Direct Marketing (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	45
4.3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	45
4.3.5 Hubungan Direct Marketing (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	46

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Direct Marketing terhadap Keputusan Pembelian di Restoran Warung Nyoman Lovina	46
4.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Restoran Warung Nyoman Lovina	48
4.4.3 Hubungan Direct Marketing terhadap Keputusan Pembelian di Restoran Warung Nyoman Lovina	49
4.4.4 Keterbatasan Penelitian	50
4.5 Implikasi	50
 BAB V PENUTUP	 52
5.1 Rangkuman	52
5.2 Simpulan	53
5.3 Saran	54
DAFTAR RUJUKAN	55
LAMPIRAN	58



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Data pemasukan di Restoran Warung Nyoman pada bulan Mei – Agustus 2021.....	3
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan	17
Tabel 3.1	Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur	26
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	30
Tabel 4.1	Deskripsi Data Responden	37
Tabel 4.2	Hasil Uji Normalitas dengan One Sample Kolmogorov Smirnov	39
Tabel 4.3	Hasil Uji Multikolonieritas	40
Tabel 4.4	Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Glejser	41
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Direct marketing terhadap Keputusan Pembelian.....	22
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Histogram P-Plot.....	38
Gambar 4.2	Hasil Pengujian Heterokedasitas menggunakan Scatterplot.....	40
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Direct Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Di Restoran Warung Nyomana Lovina.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Kuisiner Penelitian	59
Lampiran 02 Data Sampel.....	64
Lampiran 03 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76

