

**DETERMINAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PASCA  
PANDEMI (STUDI KASUS: PENJUAL MAKANAN  
RINGAN DI MALL BTC PANGKALPINANG)**

TESIS

Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Magister Manajemen  
Program Studi Ilmu Manajemen

Oleh:

NESDA VARICELA

NIM 2029131045



**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN  
PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

2023

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tesis oleh Nesda Varicela ini telah diperiksa dan disetujui untuk

Mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, 17 Januari 2023

Pembimbing I



Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak.  
NIP. 197210202010122002

Pembimbing II




Trianasari, M.M., Ph.D  
NIP. 197006062002122002


## LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI


Tesis oleh Nesda Varicela ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

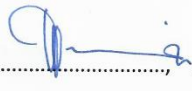
Disetujui pada tanggal: 17 Januari 2023


Oleh  
Tim Penguji

  
....., Ketua (Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak.)  
NIP. 197210202010122002

  
....., Anggota (Trianasari, M.M., Ph.D)  
NIP. 197006062002122002

  
....., Anggota (Dr. Fridayana Yudiaatmaja., M.Sc)  
NIP. 197404122010021001

  
....., Anggota (Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si)  
NIP. 196810291993032001

  
....., Anggota (Dr. Ni Made Ary Widiastini, SST.Par., M.Par)  
NIP. 198104162005012002



Mengetahui Direktur  
Pascasarjana Undiksha,

  
Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si  
NIP. 196212151988031002

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya 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 perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pangkalpinang, 17 Januari 2023  
Yang memberi pernyataan,



Nesda Varicela

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, karna anugrahNya, sehingga tesis yang berjudul: “Determinan Keputusan Pembelian Pasca Pandemi (Studi Kasus:Penjual Makanan Ringan di Mall BTC Pangkalpinang),” dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan. Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Dr. Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak. sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Trianasari, M.M., Ph.D, sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Dr. Fridayana Yudiaatmaja., M.Sc, Dr. Ni Made Suci, M.Si., Ak dan Dr. Ni Made Ary Widiastini, SST.Par., M.Par, sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. Koordinator Program Studi dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
5. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
6. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
7. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kedirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
8. Kedua orangtua, suami saya Dama Ahmad Yani dan anak saya Asyiqah Valeeqa Ahmad yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dorongan moral dan doa terbaik untuk saya selama penyusunan tesis ini;

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan, dan keharmonian dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis.

Pangkalpinang, 17 Januari 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	12
1.3 Pembatasan Masalah .....	14
1.4 Rumusan Masalah .....	14
1.5 Tujuan Penelitian .....	15
1.6 Manfaat Penelitian .....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	18
2.1 Kajian Teori .....	18
2.1.1 <i>Product</i> .....	18
2.1.2 <i>Place</i> .....	26
2.1.3 <i>Price</i> .....	31
2.1.4 <i>People</i> .....	37
2.1.5 Promosi .....	40
2.1.6 Proses .....	45
2.1.7 <i>Physical Evidence</i> .....	47
2.1.8 Keputusan Pembelian .....	51
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	56
2.3 Kerangka Berpikir .....	61
2.4 Hipotesis Penelitian .....	62
BAB III METODE PENELITIAN .....	78
3.1 Jenis Penelitian .....	78
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	79
3.3 Variabel Penelitian .....	81
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	85
3.5 Instrumen Penelitian .....	86
3.6 Metode Analisis Data .....	87

3.6.1 Analisis Deskriptif .....	88
3.6.2 Uji instrumen penelitian .....	88
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	89
3.6.4 Uji Hipotesis .....	91
3.6.5 Uji Pengaruh .....	92
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>93</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	93
4.1.1 Deskripsi Identitas Responden Penelitian .....	93
4.1.2 Uji instrumen penelitian .....	98
4.1.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	102
4.1.4 Hasil Uji Hipotesis .....	106
4.1.5 Hasil Uji Pengaruh .....	111
4.2 Pembahasan.....	113
4.2.1 Pengaruh <i>Product</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	113
4.2.2 Pengaruh <i>Place</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	115
4.2.3 Pengaruh <i>Price</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	117
4.2.4 Pengaruh <i>People</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	120
4.2.5 Pengaruh <i>Promotion</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	122
4.2.6 Pengaruh <i>Process</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	125
4.2.7 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap Keputusan Pembelian .....	127
4.2.8 Pengaruh 7P Secara Simultan terhadap Keputusan Pembelian .....	129
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>132</b>
5.1 Kesimpulan .....	132
5.2 Saran .....	133
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>
Lampiran .....	137



## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	55
Tabel 3.3 Skor skala likert.....	58
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Usia.....	65
Tabel 4.3 Pendidikan.....	67
Tabel 4.4 Penghasilan.....	68
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.8 Uji Normalitas.....	74
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas.....	75
Tabel 4.12 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	76
Tabel 4.13 Uji Regresi Parsial (Uji t).....	77
Tabel 4.14 Uji Simultan (Uji F).....	81



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner.....	101
Lampiran 2. Hasil Kuesioner.....	106
Lampiran 3. Deskripsi Identitas Responden Penelitian.....	110
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	111
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	122
Lampiran 6. Uji Normalitas.....	123
Lampiran 7. Multikolinearitas.....	124
Lampiran 8. Uji Heteroskedastisitas.....	126
Lampiran 9. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	127
Lampiran 10. Uji Regresi Parsial (Uji t).....	127
Lampiran 11. Uji Simultan (Uji F).....	128
Lampiran 12. Riwayat Hidup.....	129

