

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI  
*GOFOOD* DI KOTA MADIUN**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**KHAMIDAH EKA ARIANI**

**2003102092**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN  
JULI 2024**

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APLIKASI  
*GOFOOD* DI KOTA MADIUN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi salah satu  
persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata 1

Manajemen

**OLEH :**

**KHAMIDAH EKA ARIANI**

**2003102092**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**JULI 2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Khamidah Eka Ariani telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 27 Juni 2024

Pembimbing I,



Dr. Rizal Ananta Fauzi, S.E., M.M.

NIDN. 0708108702

Madiun, 27 Juni 2024

Pembimbing II,



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.

NIDN. 0704047305

## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Khamidah Eka Ariani ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Rabu tanggal 03 Juli 2024.

Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.

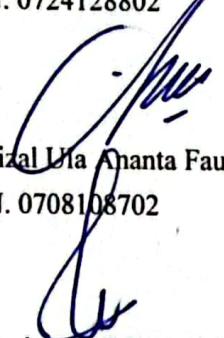
Ketua

NIDN. 0704047305

  
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.

Sekretaris

NIDN. 0724128802

  
Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.

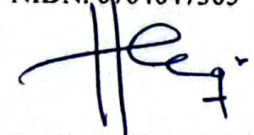
Anggota

NIDN. 0708108702

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.

Anggota

NIDN. 0704047305

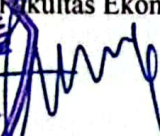
  
Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.

Anggota

NIDN. 0727107503



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIDN. 0727078603



Mengesahkan,  
Kaprodi S1 Manajemen

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khamidah Eka Ariani

NIM : 2003102092

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 25 Juni 2024

Yang membuat pernyataan

  
Khamidah Eka Ariani

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Promosi, Harga, *Brand Image* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi *Gofood* di Kota Madiun”** dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun. Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Bapak Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan,

semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan.

5. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua. Bapak Fajar Setiawan dan Ibu Lilis Sulasmi yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dan semangat serta motivasi sehingga dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
8. Orang terkasih, saudara, sahabat, serta teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 1 Oktober 2024

Khamidah Eka Ariani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....	13
A. Kajian Pustaka .....	13
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Konseptual .....	34
D. Hipotesis Penelitian .....	36
BAB III METODE PENELITIAN .....	40
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
B. Jadwal Penelitian.....	40
C. Desain Penelitian.....	41



D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	43
E. Variabel Penelitian dan Definisi operasional .....	45
F. Teknik Pengumpulan Data .....	54
G. Instrumen Penelitian.....	54
H. Teknik Analisis Data .....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	61
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	61
B. Deskripsi Data .....	62
C. Hasil Pengujian Hipotesis .....	82
D. Pembahasan .....	84
BAB V PENUTUP.....	91
A. Simpulan.....	91
B. Implikasi dan Saran .....	91
DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN .....	99

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survey Aplikasi Pesan Antar Makanan Online di Indonesia pada Maret 2024.....	2
Tabel 1.2 Aplikasi Pesan Antar Makanan Paling Sering Digunakan di Kota Madiun .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	41
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	52
Tabel 3.3 Skala Likert .....	55
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	62
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	64
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan .....	65
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pernah Membeli .....	66
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Promosi .....	67
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Harga.....	68
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Brand Image.....	69
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	72
Tabel 4.11 Outer Loadings Matrix.....	76
Tabel 4.12 Average Variance Extract (AVE) .....	77
Tabel 4.13 Nilai Discriminant Validity.....	78
Tabel 4.14 Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha .....	79
Tabel 4.15 Uji Model Fit.....	81
Tabel 4.16 Uji R-Square .....	81
Tabel 4.17 Uji Q-Square .....	82
Tabel 4.18 Uji Hipotesis (Path Coefficients) .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagian Kerangka Berpikir Penelitian.....	35
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	42
Gambar 3.2 Persamaan Inner Model.....	58
Gambar 4.1 Outer Model .....	74
Gambar 4.2 Inner Model.....	75