

**PENGARUH PROMOSI SOSIAL MEDIA, FASILITAS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN**

(Studi Kasus Pada Konsumen *GoodMood Coffee* Ponorogo)

SKRIPSI



OLEH:

AMELIA CAHYANI PUTRI

NIM. 2003102170

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

2024

**PENGARUH PROMOSI SOSIAL MEDIA, FASILITAS, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN**

(Studi Kasus Pada Konsumen *GoodMood Coffee* Ponorogo)

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1
Manajemen

OLEH:

AMELIA CAHYANI PUTRI

NIM. 2003102170

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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Amelia Cahyani Putri telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 25 Juni 2024

Pembimbing I,



Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.

NIDN. 0713058001

Madiun, 25 Juni 2024

Pembimbing II,




Metikasmike, S.E., M.M.

NIDN. 0729117402

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Amelia Cahyani Putri ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa tanggal 02 Juli 2024.


Panitia Penguji,


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

Ketua


Robby Sandhi Dessyart, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802


Sekretaris


Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.
NIDN. 0713058001

Anggota


Metikasmike, S.E., M.M.
NIDN. 0729117402

Anggota


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

Anggota

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 PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amelia Cahyani Putri

NIM : 2003102170

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil pengerjaan orang lain ataupun hasil pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil karya tulisan saya. Apabila dikemudian hari ditemukan bukti skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima konsekuensi atau sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 21 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Amelia Cahyani Putri

NIM. 2003102170

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO:

Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelahmu itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak selalu lancar. Tapi gelombang-gelombang itu nanti bisa kau ceritakan.

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

Dengan mengucap rasa syukur atas rahmat Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua tercinta saya Ibu Dwi Handayani dan Bapak Eko Wahyudi, dan kepada sahabatku yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Promosi Sosial Media, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen *GoodMood Coffee Ponorogo*)”** dengan lancar dan tepat waktu. Peneliti sangat bersyukur atas terselesainya penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen 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 terimakasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi, 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. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang sudah bersedia untuk meluangkan waktunya dengan memberi bimbingan, arahan, bantuan, dan juga sabar dalam menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi.

5. Ibu Metik Asmike, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang sudah bersedia meluangkan waktunya dengan memberi bimbingan, arahan, bantuan, dan juga sabar dalam menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun yang telah memberkati ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan agar bermanfaat di kemudian hari.
7. Orang tua peneliti yang senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, semangat dan do'a yang tidak pernah putus untuk peneliti dalam menyusun skripsi hingga selesai.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat saat penyusunan skripsi hingga selesai.
9. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas kerjasamanya.

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 serta pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 21 Juni 2024



Amelia Cahyani Putri

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 GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	13
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	14
A. Kajian Pustaka	14
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Berpikir	46
D. Hipotesis Penelitian	47
BAB III	51
METODE PENELITIAN	51
A. Tempat dan Waktu Penelitian	51
B. Jadwal Kegiatan Penelitian	51
C. Desain Penelitian	52
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	53
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	55

F. Teknik Pengumpulan Data.....	57
G. Instrumen Penelitian.....	58
H. Teknik Analisis Data.....	60
BAB IV	65
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	65
B. Deskripsi Data.....	66
C. Hasil Pengujian Data.....	76
D. Pembahasan Hipotesis.....	86
BAB V	95
PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Implikasi dan Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	105
VALIDASI SUMBER PUSTAKA PENULISAN SKRIPSI	115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung GoodMood Coffee Pada Tahun 2023.....	4
Tabel 1. 2 Data Pembanding Cafe di Ponorogo Tahun 2023.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Penelitian	51
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	56
Tabel 3. 3 Skala Likert	59
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia	67
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	68
Tabel 4. 4 Karakteristik Pekerjaan	69
Tabel 4. 5 Karakteristik Pendapatan	70
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Promosi Sosial Media (X1)	71
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Fasilitas (X2)	73
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X3).....	74
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y).....	75
Tabel 4. 10 Uji Convergent Validity (Outer Loading).....	78
Tabel 4. 11 Uji Discriminant Validity (AVE).....	79
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas	80
Tabel 4. 13 Uji Discriminant Validity.....	82
Tabel 4. 14 Uji R- Square	83
Tabel 4. 15 Uji Q-Square	84
Tabel 4. 16 Uji T-Statistik.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sosial Media Instagram GoodMood Coffee.....	6
Gambar 1. 2 Ulasan Review dari Google	8
Gambar 1. 3 Ulasan Review dari Google	10
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	46
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	53
Gambar 4. 1 Uji Outer Model	77
Gambar 4. 2 Uji Inner Model	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner Penelitian	105
Lampiran 2 Data Tobulasi.....	109
Lampiran 3 Hasil Olah Data SmartPLS	113