

ABSTRAK

Hari Suryono, NPM : 09.832.0056, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sepatu dan Sandal Homyped Pada PT. Matahari Department Store Tbk. Plaza Medan Fair Medan ”. Skripsi Tahun 2013.

Pembimbing : I. Drs. H. A. Aziz Hasan, MM

II. Agustiono, SE, MMA

PT. Matahari Department Store Tbk. Plaza Medan Fair Medan merupakan perusahaan yang bergerak dalam bisnis ritel. Banyak perusahaan yang bergerak dalam usaha yang sama, sehingga perusahaan terus memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen serta gencar dalam melakukan kegiatan promosi agar konsumen tertarik untuk mengunjungi dan berbelanja pada PT. Matahari Department Store Tbk. Plaza Medan Fair Medan .

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk sepatu dan sandal homyped pada PT. Matahari Department Store Tbk. Plaza Medan Fair medan baik secara parsial maupun secara simultan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk sepatu dan sandal Homyped dan melihat sejauh mana peranan kualitas pelayanan dan promosi dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Manfaat penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian produk sepatu dan sandal konsumen pada PT. Matahari Department Store Tbk. Plaza Medan Fair Medan, sebagai bahan masukan yang dapat dijadikan saran dalam memberikan informasi yang berguna bagi PT. Matahari Department Store Tbk. Plaza Medan Fair Medan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap

UNIVERSITAS MEDAN AREA

keputusan pembelian konsumen, serta sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan penelitian lanjutan atau sebagai bahan perbandingan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja produk sepatu maupun sandal Homyped pada PT. Matahari Department Store Tbk. Plaza Medan Fair Medan. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/observasi, dan memberikan daftar pertanyaan/angket. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisa regresi linear berganda dengan memakai program *software SPSS 19.00 for windows.*

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program *software SPSS 19.00 for windows*, bahwa kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk sepatu dan sandal Homyped pada PT. Matahari Department Store Tbk. Plaza Medan Fair Medan baik secara parsial maupun secara simultan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t hitung sebesar sebesar 4,876. Diketahui untuk nilai t tabel ($df = 58, \alpha = 0,05$) sebesar 1,672. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai t hitung $>$ t tabel, artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan variabel promosi diperoleh nilai 3,925. hasil ini juga menunjukkan bahwa nilai t hitung $>$ nilai t tabel, artinya variabel promosi juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk sepatu dan sandal homyped pada PT. Matahari Department Store Plaza Medan Fair Medan. Selain itu, kualitas pelayanan dan promosi juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk sepatu dan sandal homyped pada PT. Matahari Department Store Plaza Medan Fair Medan secara simultan dengan nilai F signifikan sebesar 0,000 atau lebih rendah dari 0,05.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Keputusan Pembelian