

**PENGARUH KERAGAMAN MENU, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MCDONALD' S
JATIPADANG DI JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

VAUZHA FARADIBA

193402516071



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KERAGAMAN MENU, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MCDONALD' S
JATIPADANG DI JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nasional

Oleh :

VAUZHA FARADIBA

193402516071



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa segala pernyataan dalam skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KERAGAMAN MENU, KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MCDONALD'S JATI
PADANG DI JAKARTA SELATAN**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.



Jakarta, februari 2023



VAUZHA FARADIBA

193402516071

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KERAGAMAN MENU, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MCDONALD'S JATI PADANG DI JAKARTA SELATAN**

Nama : **VAUZHA FARADIBA**

Nomor Pokok : **193402516071**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Menyetujui,

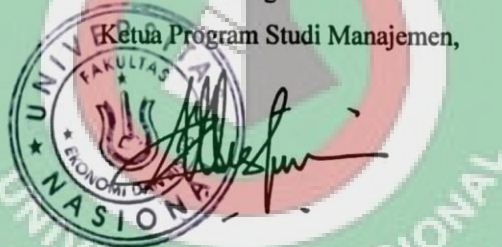
Pembimbing Tugas Akhir,



(**Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M**)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen,



(**Dr. Resti Hardini, S.E.,M.Si**)

Jakarta: 22 Februari 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH KERAGAMAN MENU, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MCDONALD'S JATI PADANG DI JAKARTA SELATAN**

Nama Mahasiswa : **VAUZHA FARADIBA**

Nomor Pokok : **193402516071**

Program Studi : **MANAJEMEN**

**Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional**

**Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,**


(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M)

Ketua Penguji,

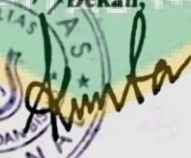

(Prof. Dr. Umar Basalim, DES.)

Anggota Penguji,


(Dr.Drs. Ian Zulfikar, M.Si.)

Mengetahui,

Dekan,


(Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Tanggal Ujian : 21 Februari 2023

Tanggal Lulus: 21 Februari 2023

ABSTRAK

PENGARUH KERAGAMAN MENU, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MCDONALD'S JATI PADANG DI JAKARTA SELATAN

Oleh:

Vauzha Faradiba

NPM 193402516071

Tugas akhir ini dibawah bimbingan Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

Secara garis besar penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keragaman menu, kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian Mcdonald's Jati Padang Jakarta Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah melakukan pembelian di Mcdonald's Jati Padang. Adapun Sampel diambil dalam penelitian ini dengan teknik purposive sampling dan data di kumpulkan menggunakan kuisiener yang berjumlah 100 responden. Data yang digunakan berupa data primer dengan menyebarkan kuesiener dengan uji model berupa regresi linear berganda yang diolah menggunakan spss 25. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa pada variabel keragaman menu dan promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Keragaman Menu, Kualitas Pelayanan, Promosi dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF MENU DIVERSITY, SERVICE QUALITY AND PROMOTION ON PURCHASE DECISION OF MCDONALD'S JATI PADANG IN JAKARTA SELATAN

By:

Vauzha Faradiba

NPM 193402516071

This thesis under the guidance of Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.

Broadly speaking, this study aims to analyze the effect of menu diversity, service quality and promotion on purchasing decisions at Mcdonald's Jati Padang, South Jakarta. The population in this study are customers who have made purchases at Mcdonald's Jati Padang. The samples were taken in this study using a purposive sampling technique and the data was collected using a questionnaire totaling 100 respondents. The data used is in the form of primary data by distributing questionnaires with the model test in the form of multiple linear regression which is processed using SPSS 25. The results of this study reveal that menu variety and promotions have an effect on purchasing decisions, while service quality variables have no effect on purchasing decisions.

Keywords : Menu Diversity, Service Quality, Promotion and Purchasing Decision

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. DATA PRIBADI

Nama : Vauzha Faradiba
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 17 April 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Rumah : Permata Depok Sektor Jamrud Blok C1/37
Telepon/HP : 082112467021
Email : fauzafaradiba@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2007 – 2012 : SDN Pancoran Mas 2 Depok
2012 – 2015 : SMPIT AL-QALAM
2015 – 2018 : SMAIT NURURRAHMAN
2019 – 2023 : Universitas Nasional

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis, teriring shalawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shalallaahu Alaihi Wassalaam. Terimakasih atas segala petunjuk, hidayah, kelancaran dan segala kemudahan yang telah engkau berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mcdonald’s Jati Padang di Jakarta Selatan”**.

Adapun maksud dan tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional dan selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memotivasi, serta memberikan arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

6. Pak Nunu Nurjaya, S.E., M.Si. M selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah mengajarkan, memberikan ilmu pengetahuan dan hikmah bagi anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar serta mengajar.
8. Kepada Bapak Zainadi dan Ibu Pauziah selaku orang tua yang selalu mengerti dan membantu dalam pengerjaan tugas akhir
9. Kepada teman-teman seperjuangan saya (Aniy, Arfi, Ines, Liza, Risfa, Dilla, Yolla, Talitha, Maulida, Ryana, Selvia, Balqis, Putri T, Arsanti, Isti, Indy, Nurul, Azizah, Cimol dan Bayu) yang telah membantu, mengajarkan, memberi motivasi, informasi, support, semangat dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Kepada seluruh responden yang sudah membantu proses pengerjaan tugas akhir penulis
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama menyusun tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam menyusun tugas akhir ini masih banyak kekurangan baik dari isi maupun susunan dalam penulisan. Dari pada itu, saran dan kritiknya sangat diperlukan bagi penulis. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat, tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pembaca. Terima kasih, Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI OLEH PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI OLEH PENGUJI.....	iii
HALAMAN ABSTRAK	iv
HALAMAN ABSTRAK	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Manajemen Pemasaran.....	7
1. Pengertian Pemasaran	7
2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
3. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	8
4. Tujuan Manajemen Pemasaran	9
5. Marketing Mix.....	9
6. Keragaman Menu	11
7. Kualitas Pelayanan	12
8. Promosi.....	17
9. Keputusan Pembelian.....	18
B. Keterkaitan Antar Variabel	21
C. Hasil Penelitian Yang Sesuai Rujukan Penelitian.....	21
D. Kerangka Analisis	26
E. Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28

A. Objek Penelitian	28
B. Data Penelitian	28
1. Sumber Data dan Jenis Data	28
2. Populasi dan Sampel	28
3. Metode dan Pengumpulan Data	30
C. Definisi Operasional.....	31
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	33
1. Metode Analisis.....	33
2. Uji Instrumen Penelitian.....	34
3. Uji Asumsi Klasik	35
4. Uji Kelayakan Model	36
5. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian	38
1. Deskripsi Objek Penelitian.....	38
2. Sejarah Singkat Perusahaan	38
3. Deskripsi Responden.....	39
B. Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Menu Restoran Mcd.....	3
Tabel 2.1 Rujukan Penelitian	22
Tabel 3.2 Skala Likert	30
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.4 Skala Likert	43
Tabel 4.5 Total Skor Mean Keragaman Menu.....	44
Tabel 4.6 Total Skor Mean Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.7 Total Skor Mean Promosi	45
Tabel 4.8 Total Skor Mean Keputusan Pembelian.....	46
Tabel 4.9 Output Uji Validitas	47
Tabel 4.10 Output Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.11 Output Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.12 Output Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4.13 Output Uji Heteroskedastisitas.....	52
Tabel 4.14 Output Uji Autokorelasi.....	53
Tabel 4.15 Output Uji Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4.16 Output Uji F	55
Tabel 4.17 Output Uji R ²	56
Tabel 4.18 Output Uji t	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Restoran Cepat Saji Terpopuler di Indonesia 2022.....	2
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42

