

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalammu'alaikum Wr.Wb,

Alhamdulillahirabbitalamin, Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas segala mihat dan karunia-NYA, serta shalawat dan salam penulis ucapkan kepada junjungan kita semua Nabi Besar Muhammad SAW karena diberikan kesehatan dan keselamatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sepatu Dan Sandal Hanyeped Pada PT.Matahari Department Store Plaza Medan Fair Medan”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna menyelesaikan pendidikan Strata 1 di bidang ilmu ekonomi manajemen di Universitas Medan Area, Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan serta hambatan namun berkat ketekunan penulis dan pengarahan dari dosen pembimbing, serta banyak pihak yang membantu baik berupa motivasi dan masukan, oleh karena itu dalam kesempatan ini, dengan setulus bati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu, yang telah banyak menolong memberi dukungan, sejak awal penulisan hingga selesainya penulisan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. A. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin, MEd selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

3. Bapak Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
4. Bapak Drs. H. A. Aziz Hasan, MM selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, perhatian untuk membina, memotivasi, membimbing dan menasehati saya dalam studi dan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Agustiono, SE, MMA selaku pembimbing II yang telah membantu memberikan masukan dan motivasi sehingga tulisan ini dapat terbentuk sesuai dengan harapan penulis.
6. Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA selaku ketua penulisan skripsi yang telah memberikan koreksi dan perhatiannya terhadap tulisan ini.
7. Para dosen Manajemen dan Para Pegawai Fakultas Ekonomi Medan Area yang telah membantu penulis dalam memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana dalam proses pembelajaran di Universitas Medan Area
8. Bapak pimpinan dan seluruh pegawai PT. Matahari Department Store Plaza Medan Fair Medan yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
9. Teristimewah saya ucapkan terima kasih yang tak terhingga buat ayahanda dan ibunda tercinta Mulyono dan Suhani yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendo'akan dan berkorban demi masa depan Ananda. Terima kasih Ananda ucapkan atas untaian do'a yang tak pernah putus, cinta dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak kenal lelah, tulus dan ikhlas karena ALLAH SWT. Hanya ALLAH SWT yang dapat membalasnya. Semoga Ananda dapat menjadi anak yang berbakat dan dapat dibanggakan oleh orang tua amin yaa rabbai alamin.
10. Buat adik-adikku tercinta (Dewi, Sri, dan Yani) yang telah mendo'akan serta memotivasi saya dalam menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini.

11. Teman – teman di Universitas Medan Area, khususnya tim Management Crew system yang telah membantu dan memotivasi saya selama ini.

12. Dan juga buat teman-teman Manajemen angkatan 2009 yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu, walaupun demikian tidak mengurangi rasa terima kasih dan persaudaraan diantara kita semua.

Akhir kata penulis dengan segala kerendahan hati dan ucapan syukur, penulis memohon maaf kepada seluruh pihak apabila dalam penulisan ini terdapat kata-kata yang salab dan tidak berkenan dihati. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga kiranya ALLAH SWT, kelak menerima seluruh amalan dan ibadah mereka yang telah membantu, Amin yaa Rabbal allamin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, Maret 2013

Penulis

(Hari Suryono)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teoritis.....	7
1. Pengertian Pelayanan	7
2. Karakteristik dan Kualitas Jasa.....	10
3. Pengertian Promosi.....	12
4. Bentuk-Bentuk Promosi.....	14
5. Keputusan Pembelian.....	19
6. Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	21
7. Penelitian Terdahulu.....	22
B. Kerangka Konseptual.....	23

C. Hipotesis.....	24
-------------------	----

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian, Lokasi, dan Waktu Penelitian.....	26
1. Jenis Penelitian	26
2. Lokasi Penelitian	26
3. Waktu Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel Penelitian	27
C. Defenisi Operasional	28
D. Jenis Dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	34
1. Sejarah Berdirinya PT. Matahari Department Store Tbk....	34
2. Visi dan Misi PT. Matahari Department Store Tbk.....	37
3. Matahari Department Store.....	38
4. Matahari Department Store Plaza Medan Fair	39
5. Struktur Organisasi Matahari Department Store Plaza Medan Fair.....	40
6. Data Penjualan Sandal Dan Sepatu Homyped.....	47
B. Pembahasan.....	48
1. Gambaran Umum Responden	48
2. Analisis Deskriptif Variabel	49

3. Uji Kualitas Data.....	51
4. Uji Normalitas.....	53
5. Uji Hipotesis	56
6. Regresi Linear Berganda.....	57
7. Koefisien Determinasi.....	58

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

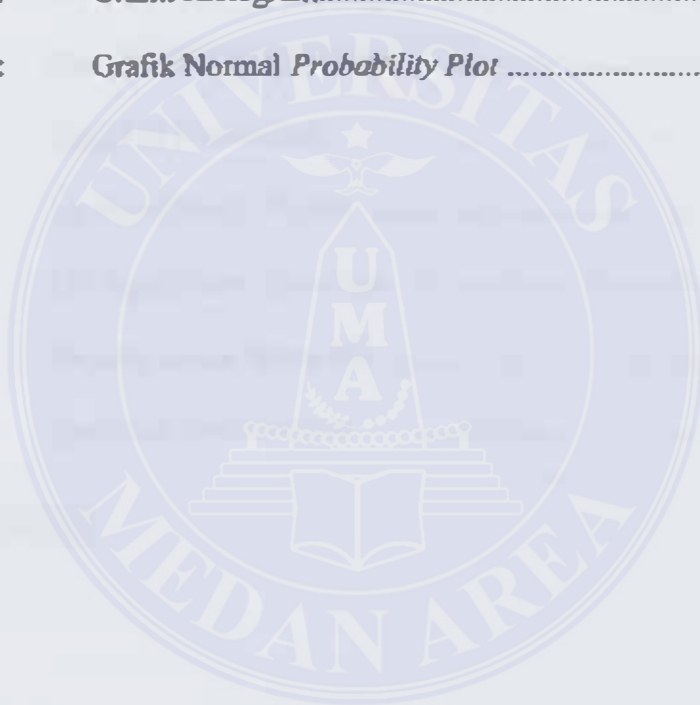
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 :	Empat Sifat Jasa.....	10
Gambar II.2 :	Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen	20
Gambar II.3 :	Kerangka Konseptual.....	24
Gambar IV.1 :	Struktur Organisasi PT. Matahari Department Store Tbk.Plaza Medan Fair Medan.....	41
Gambar IV.2 :	Grafik Histogram.....	55
Gambar IV.3 :	Grafik Normal Probability Plot	55



DAFTAR TABEL

Tabel – III.1 :	<i>Rincian Waktu Penelitian</i>	27
Tabel – III.2 :	Skala Likert	30
Tabel – IV.1 :	Data Penjualan	48
Tabel – IV.2 :	Gambaran Umum Responden.....	48
Tabel – IV.3 :	Deskriptip Statistik Variabel	50
Tabel – IV.4 :	Hasil Uji Validitas Data.....	51
Tabel – IV.5 :	Hasil Realibilitas.....	53
Tabel – IV.6 :	Hasil Uji Normalitas.....	54
Tabel – IV.7 :	Uji Signifikansi Parsial.....	56
Tabel – IV.8 :	Uji Signifikansi Simultan.....	57
Tabel – IV.9 :	Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel – IV.10:	Koefisien Determinasi.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Kuesioner*

Lampiran 2 : *Data Penelitian*

Lampiran 3 : *Hasil Data Statistik*

3.1 Statistik Deskriptif

3.2 Hasil Uji Validitas

3.3 Analisis Regresi Berganda

3.4 Hasil Uji Reliabilitas

3.5 Hasil Uji Normalitas

