

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *SOCIAL MEDIA MARKETING*
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK BITTERSWEET BY NAJLA DI JAKARTA SELATAN**

Skripsi
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada
Program Studi Manajemen



AIRSYI AIRSYILLAH
NIM : 1961201189

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN
JAKARTA
2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Social Media Marketing,
dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk
Bittersweet By Najla di Jakarta Selatan

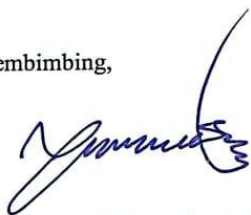
Nama : Airsyi Airsyillah

NIM : 1961201189

Prodi/Konsentrasi : S1 Manajemen/Manajemen Pemasaran

Telah diujikan pada tanggal 26 Agustus 2023 di hadapan Tim Penguji Sidang
Skripsi dan dinyatakan lulus.

Pembimbing,



Dr. Yayat Sujatna, SE., M.Si
NIDN : 0329067601

Penguji,



Siti Rozinah, SPd., M.M
NIDN : 0330086606

Ketua Program Manajemen



Ayi Muhyidin, SE., M.M
NIDN : 0304019004

Wakil Rektor I Bidang Akademik,



Sitia Badi, SE., M.Si
NIDN : 0009057901

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, *Social Media Marketing* Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Bittersweet By Najla Di Jakarta Selatan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Jika di kemudian hari ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Jakarta, 13 Agustus 2023



Airsyi Airsyillah
NIM: 1961201189

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bimillahirrohmannirrohiim

Yang utama dari segalanya

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT Tuhan semesta alam
yang telah memberikan sebaik-baiknya kehidupan kepada penulis.

Teruntuk Ayahanda Anas Nasrudin, Ibunda Cicih Junengsih, Suami Yudhit
Adiansyah, Adikku Alfi Ridwanullah dan Azkia Azzahra yang sangat penulis
cintai dan sayangi. Penulis ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas segala
do'a, cinta, kasih sayang, dukungan, pengorbanan, perhatian, dan kepeduliannya
kepada penulis tanpa kenal lelah.

Terima kasih kepada Dosen Pembimbing dan Penguji yang telah meluangkan
waktunya untuk membimbing dan menguji dengan baik kepada penulis.

Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan kampus Ciputat dan Karawaci
atas *support-nya*.

Dan terima kasih kepada keluarga besar ITB Ahmad Dahlan yang tidak dapat
penulis sebutkan namanya satu-persatu.

Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita sesama.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin, Puji dan Syukur senantiasa dipanjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat Karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan, nikmat Iman, dan Islam sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, *Social Media Marketing* Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Bittersweet By Najla Di Jakarta Selatan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam terselesaikannya penyusunan tugas akhir skripsi ini, tidak lepas dari arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Berkaitan dengan hal itu, penulis sangat bersyukur dan berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu, diantaranya sebagai berikut :

1. Kepada Allah SWT, atas seluruh rahmat dan kebaikan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi.
2. Keluarga yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan cinta dan kasih serta semangat kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir skripsi.
3. Bapak Ayi Muhyidin, SE., M.M. Selaku Ketua Prodi Manajemen.
4. Bapak Yayat Sujatna, S.E., M.Si. Selaku dosen pembimbing tugas akhir skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir skripsi.
5. Ibu Siti Rozinah, SPd., M.M selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji penulis.
6. Teman seperjuangan keluarga kampus Karawaci dan Ciputat yang selalu memberikan *support* dan mendoakan selama pengerjaan tugas akhir skripsi.
7. Dan kepada seluruh teman-teman yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penelitian ini dengan menjadi responden yang jujur.

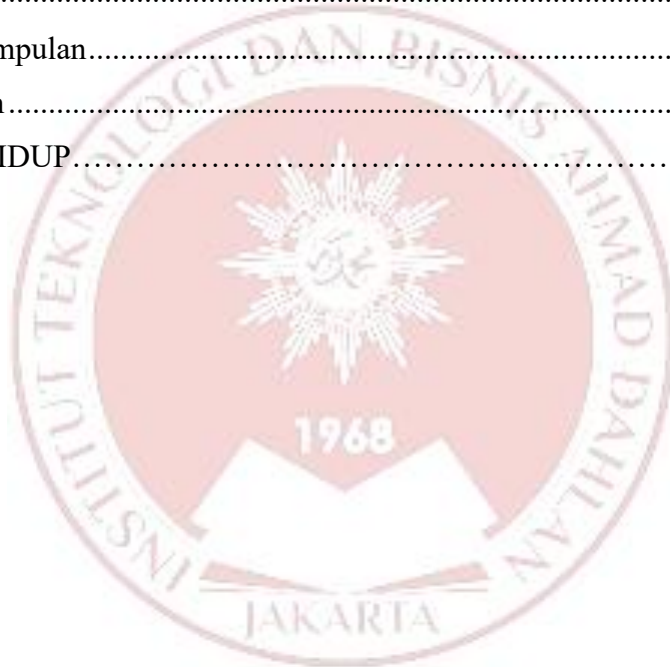
Jakarta Selatan, 13 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Pembatasan Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.2. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	11
2.3. Kerangka Pemikiran	13
2.4. Hipotesis Penelitian	14
BAB III	16
METODE PENELITIAN	16
3.1. Desain Penelitian	16
3.2. Objek dan Waktu Penelitian	16
3.3. Variabel Penelitian	18
3.4. Operasionalisasi Variabel	19

3.5. Teknik Pengumpulan Data	21
3.6. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.7. Teknik Analisis Data	22
BAB IV	27
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	27
4.2. Deskriptif Data	27
4.3. Uji Kualitas Data	35
BAB V.....	51
PENUTUP.....	51
5.1. Kesimpulan.....	51
5.2. Saran.....	52
RIWAYAT HIDUP.....	



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Variabel, Deskripsi Variabel, Sub Variabel dan Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Social Media Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Harga.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Metode Kolmogorof Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 14 Hasil Koefisiensi Determinasi (R^2).....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Usia Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Pekerjaan Responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Kurva Normal P-P Plot	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Kurva Scatterplot.....	Error! Bookmark not defined.

