

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PEMASARAN
MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA CUCI SEPATU DI *NATURE*
CLEAN SHOES SURABAYA**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

Muhamad Alamsah Bayangkara

NPM : 21420111

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PEMASARAN
MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA CUCI SEPATU DI *NATURE
CLEAN SHOES* SURABAYA**

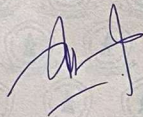
Diajukan oleh :

MUHAMAD ALAMSAH BAYANGKARA

NPM : 21420111

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Atty Erdiana, SE, M.Ak.

Tanggal, 2 Januari 2025

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.

Tanggal, 15 Januari 2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PEMASARAN
MEDIA SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA CUCI SEPATU DI *NATURE
CLEAN SHOES* SURABAYA**

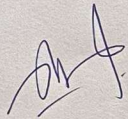
Diajukan oleh :

MUHAMAD ALAMSAH BAYANGKARA

NPM : 21420111

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



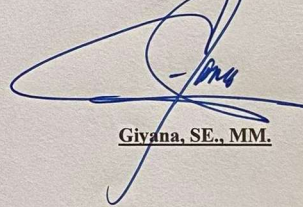
Atty Erdiana, SE., M.Ak.

Anggota Dewan Penguji lain



Dr. Kristiningsih, SE., Msi.

Anggota Dewan Penguji



Givana, SE., MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 15 Januari 2025



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.

Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan Daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 9 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Muhamad Alamsah Bayangkara

NPM. 21420111

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas rahmat, nikmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penelitian dan penulisan skripsi ini karena tanpa bantuan dan pertolongan-Nya penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang penuh dengan cahaya keilmuan.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Untuk itu penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Pemasaran Media Sosial Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Cuci Sepatu di *Nature Clean Shoes* Surabaya”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp.THT-KL(K), FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., MAk., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Ibu Dewi Nuraini, SE., M.SM selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Ibu Atty Erdiana, SE, M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan sangat baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah memberikan ilmu, pengetahuan dan pengalaman kepada penulis selama proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah membantu menyampaikan dan memberikan informasi kepada penulis.
8. Untuk laki-laki terbaik Almarhum Ayahanda tercinta Abdul Haris Djelil dan cinta pertamaku Ibunda tercinta Minarni. Terima kasih Ayahanda dan Ibunda yang telah memperjuangkan banyak hal untuk mengisi dunia

penulis dengan penuh kebahagiaan. Terima kasih atas segala cinta, pengorbanan, nasehat dan doa-doa terbaik yang tidak pernah hentinya kalian berikan kepada penulis sampai bisa berada di titik ini. Penulis sangat bersyukur atas keberadaan kalian dan terima kasih sudah menjadi orang tua yang terbaik.

9. Untuk Abang dan Kakak penulis, Almarhumah Furhana Wati, Ati Januari, Muhammad Wahyudi, Muhammad Idham Fatir, Titin Sakinah dan Gagarin Purnawati. Terima kasih untuk segala cinta, dukungan, doa dan nasihat kepada penulis selama menempuh Pendidikan ini. Terima kasih telah menjadi Abang dan Kakak yang luar biasa.
10. Untuk orang spesial yang tidak kalah penting kehadirannya, Nur Rizki Wahyudiyani. Terima kasih telah hadir dalam kehidupan penulis menjadi tempat pulang dan rumah yang nyaman untuk penulis. Terima kasih telah membersamai penulis dari awal penulisan sampai dengan selesainya skripsi ini. Terima kasih atas segala cinta, dukungan, bantuan, dan motivasi serta sudah menjadi support system terbaik untuk penulis dan menjadi tempat keluh kesah dari penulis selama ini.
11. Untuk seluruh sahabat terbaik, Nazil, Dayat, Rafly, Arya, Pendik, Afrizal, Salafin, Bimantara, Leo, Andreas, Rendy, Nizal, Novian, Zafran, Askam, Damar dan Jian. Terima kasih atas segala waktu, pengalaman, dan dukungan satu sama lain dari awal perkuliahan sampai selesainya penulisan skripsi ini. Semoga kita bisa bertemu kembali dalam versi yang terbaik.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan nikmat, rahmat, karunia, dan memberikan perlindungan kepada setiap pihak yang terlibat. Dengan kerendahan hati, penulis memohon maaf kepada seluruh pihak atas segala kesalahan yang telah dibuat oleh penulis dan hal-hal yang kurang menyenangkan. Penulis menyadari jika skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan untuk para pembaca.

Surabaya, 9 Februari 2025



Muhamad Alamsah Bayangkara

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Pemasaran Media Sosial Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Cuci Sepatu di *Nature Clean Shoes* Surabaya”. Data yang digunakan adalah data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan responden yang berjumlah 53 orang yakni konsumen *Nature Clean Shoes* atau orang yang pernah menggunakan jasa cuci sepatu di *Nature Clean Shoes* Surabaya. Metode dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Data diolah dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS *statistics* 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga, dan Pemasaran Media Sosial berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Konsumen dalam menggunakan jasa cuci sepatu di *Nature Clean Shoes* Surabaya dan Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Keputusan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Pemasaran Media Sosial, Keputusan Konsumen

ABSTRACT

This research aims to analyze "The Influence of Service Quality, Price and Social Media Marketing on Consumer Decisions in Using Shoe Washing Services at Nature Clean Shoes Surabaya". The data used is primary data obtained through distributing questionnaires. The sampling technique used simple random sampling with 53 respondents, namely Nature Clean Shoes consumers or people who had used shoe cleaning services at Nature Clean Shoes Surabaya. The method in this research is a quantitative method and data analysis techniques using multiple linear regression analysis. The data was processed using the IBM SPSS statistics 23 application. The results of this research show that Service Quality, Price and Social Media Marketing have a significant influence on Consumer Decisions in using shoe washing services at Nature Clean Shoes Surabaya and Service Quality is the variable that has a dominant influence on Decisions Consumer.

Keywords : Service Quality, Price, Social Media Marketing, Consumer Decisions

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 2
1.1. Latar Belakang	2
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Manfaat Penelitian	16
1.5. Sistematika Skripsi	17
 BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 18
2.1. Landasan Teori	18
2.2. Penelitian Sebelumnya	33
2.3. Pengembangan Hipotesis	36
2.4. Kerangka Konseptual	40
 BAB III METODE PENELITIAN	 41
3.1. Pendekatan Penelitian	41
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	42

3.3.	Identifikasi Variabel.....	45
3.4.	Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	46
3.5.	Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	48
3.6.	Prosedur Pengumpulan Data.....	49
3.7.	Teknik Analisis Data	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1.	Hasil Penelitian	56
4.1.1.	Gambaran Objek	56
4.1.2.	Statistik Deskripsi.....	57
4.1.3.	Hasil Analisis Data.....	69
4.2.	Pembahasan	83
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1.	Simpulan Penelitian.....	88
5.2.	Keterbatasan Penelitian	89
5.3.	Saran Penelitian.....	89
	DAFTAR PUSTAKA.....	91
	LAMPIRAN	94
	LAMPIRAN I.....	94
	LAMPIRAN II.....	102
	LAMPIRAN III.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Research Gap</i> Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen	8
Tabel 1.2 <i>Research gap</i> Kualitas Peayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	10
Tabel 1.3 <i>Research gap</i> Kualitas Peayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	12
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Sebelumnya.....	33
Tabel 3.1 Point Pertanyaan Responden.....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	57
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	59
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Responden	60
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Pernah Mencuci Sepatu di Tempat Lain	61
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Alasan Mencucikan Sepatu	62
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Pada Jasa Nature Clean Shoes	63
Tabel 4.8 Interval Kelas Masing Masing Skor	64
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	65
Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga.....	66
Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Variabel Pemasaran	67
Tabel 4.12 Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Konsumen.....	68
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	70
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	71
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel Pemasaran Media Sosial (X3).....	72
Tabel 4.16 Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen (Y).....	72
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4.18 Uji Normalitas.....	75
Tabel 4.19 Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
Tabel 4.21 Keofisien Regresi.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Media Sosial 2013-2023	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	40
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	95
Data Penelitian	100
Validitas X1	100
Validitas X2	101
Validitas X3	101
Validitas Y	102
Reliabilitas X1	103
Reliabilitas X2	103
Reliabilitas X3	104
Reliabilitas Y	105
One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test1.....	105
Model Summary.....	106
Coefficient	106
Sactter Plot	107
Tabel T.....	107