

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA RIRIN
*WEDDING AND DECORATION***

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh:

RISWANDAFA ARROSI

NPM: 17420119

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2021

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Riswandafa Arrosi
NPM : 17420119
Alamat : Jl. Bulak Sari 1 no 29 Rt.01 / Rw.06 Semampir, Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP PENGGUNAAN JASA RIRIN WEDDING AND DECORATION**" adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Apabila kemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 30 AGUSTUS 2021

Yang membuat pernyataan



Riswandafa Arrosi
17420119

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN CITRA PERUSAHAAN

TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA RIRIN WEDDING AND

DECORATION

Diajukan oleh:

RISWANDAFA ARROSI

NPM:17420119

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING

DIJAH JULINDRASTUTI, SE., M.Ak

Tanggal 3 Juli 2021

KETUA PROGRAM STUDI

Dr.KRISTIANINGSIH, SE., M.Si.

Tanggal 25 AGUSTUS 2021

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA RIRIN WEDDING AND
DECORATION

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RISWANDAFA ARROSI

NPM : 17420119

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



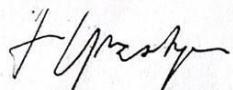
DIJAH JULINDRA STUTI, SE., M.Ak

Ketua Tim Penguji



HUSNI INDRAWATI WIJAYA PUTRI, SE., MM.

Anggota Dewan Penguji Lain



HENDRA PRASETYA, SE., M.Ak

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 25 AGUSTUS 2021



Dr. KRISTININGSIH, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi “Analisis Pengaruh Harga, Promosi, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ririn *Wedding and Decoration*” ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis sangat menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dorongan, serta dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M.Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dijah Julindrastuti, SE., M.Ak., selaku Dosen Wali yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis selama melakukan perkuliahan.
5. Ibu Dijah Julindrastuti, SE., M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini serta memberikan arahan, bantuan, bimbingan selama skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Terima kasih yang sangat besar kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Tri Nurwandono dan Ibu Ririn Suwarni atas doa, semangat dan dukungannya kepada penulis selama ini.
8. Terima kasih kepada adik tercinta Farah Ayu Riswandani yang selalu menghibur, menemani, dan memberi dukungan untuk selama ini.
9. Terima Kasih kepada Keluarga Besar Bapak Rifai yang selalu mengirimkan doa, memberikan semangat, dan menghibur penulis selama ini.
10. Terima kasih kepada Fridita Hijrayah M.P yang selalu membantu, menemani, dan memberi semangat setiap hari.
11. Terima kasih juga untuk ibu Retno Indraswari, S.H, Abdurohman Budi Satrio dan Devinda Rizki Putri yang sudah membantu, memberikan arahan selama proses penyelesaian skripsi.
12. Sahabat terbaik Rizqy Fadil, Sapta Tendy, Andyka Bagas, Fajar Adani, yang selalu menghibur, memotivasi, menemani, mendoakan dan menyemangati penulis tiada henti.
13. Teman-teman Manajemen C angkatan 2017 yang selalu memotivasi dan menyemangati penulis selama perkuliahan.
14. Seluruh teman-teman yang ada di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberi pahala bagi semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat berterima kasih atas saran dan kritik yang diberikan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Surabaya, 30 Juni 2021

Riswandafa Arrosi

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------|
| COVER | i |
| SURAT PERNYATAAN PLAGIAT | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5 Sitematika Skripsi | 7 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Landasan Teori | 9 |
| 2.1.1 Pemasaran | 9 |
| 2.1.1.1 Manajemen Pemasaran | 10 |
| 2.1.1.2 Pengertian Bauran Pemasaran | 11 |
| 2.1.2 Harga | 11 |
| 2.1.2.1 Pengertian Harga | 11 |
| 2.1.2.2 Indikator Harga..... | 13 |
| 2.1.2.3 Peranan Harga | 13 |
| 2.1.2.4 Fungsi Harga | 13 |
| 2.1.2.5 Tujuan Penetapan Harga | 14 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.3 Promosi | 15 |
| 2.1.3.1 Pengertian Promosi..... | 15 |
| 2.1.3.2 Tujuan Promosi | 15 |
| 2.1.3.3 Jenis-Jenis Promosi..... | 16 |
| 2.1.3.4 Strategi Bauran Promosi | 19 |
| 2.1.3.5 Indikator Promosi | 20 |
| 2.1.4 Citra Perusahaan | 20 |
| 2.1.4.1 Pengertian Citra Perusahaan..... | 20 |
| 2.1.4.2 Pengertian <i>Brand</i> (Merek) dan <i>Image</i> (Citra) . | 21 |
| 2.1.4.3 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan..... | 22 |
| 2.1.4.4 Pentingnya Citra Perusahaan..... | 23 |
| 2.1.4.5 Indikator Citra Perusahaan | 23 |
| 2.1.5 Keputusan Penggunaan Jasa | 24 |
| 2.1.5.1 Indikator Keputusan Penggunaan Jasa | 24 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 26 |
| 2.3 Hipotesis dan Model Analisis..... | 28 |
| 2.3.1 Hipotesis | 28 |
| 2.3.2 Model Analisis..... | 28 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 29 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 29 |
| 3.2 Populasi dan Sampel..... | 29 |
| 3.2.1 Populasi | 29 |
| 3.2.2 Sampel | 30 |
| 3.2.3 Teknik Sampling | 30 |
| 3.3 Identifikasi Variabel | 31 |
| 3.4. Definisi Operasional Variabel | 32 |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data..... | 36 |
| 3.5.1 Jenis Data..... | 36 |
| 3.5.2 Sumber Data | 36 |
| 3.6 Prosedur Pengumpulan Data | 36 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 38 |

| | | |
|---|--|----|
| 3.7.1 | Uji Instrumen | 38 |
| 3.7.1.1 | Uji Validitas | 38 |
| 2.1.4.2 | Uji Reliabilitas | 39 |
| 3.7.2 | Uji Model..... | 39 |
| 3.7.2.1 | Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 39 |
| 2.7.2.2 | Koefisien Determinasi Berganda (R^2) | 40 |
| 3.7.3 | Uji Hipotesis | 41 |
| 3.7.3.1 | Uji Pengaruh Hipotesis Menggunakan Uji f | 41 |
| 3.7.3.2 | Uji Pengaruh Hipotesis Menggunakan Uji t | 42 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 44 | |
| 4.1 | Gambaran Objek Penelitian | 44 |
| 4.1.1 | Profil Singkat Ririn <i>Wedding and Decoration</i> | 44 |
| 4.1.2 | Logo Ririn <i>Wedding and Decoration</i> | 46 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 46 |
| 4.2.1 | Deskriptif Data Responden..... | 46 |
| 4.2.1.1 | Deskripsi Responden Berdasarkan | |
| Jenis Kelamin | 47 | |
| 4.2.1.2 | Deskripsi Responden Berdasarkan Usia | 48 |
| 4.2.1.3 | Deskripsi Responden Berdasarkan | |
| Pekerjaan | 48 | |
| 4.2.1.4 | Deskripsi Responden Berdasarkan | |
| Penghasilan Perbulan | 49 | |
| 4.2.1.5 | Deskripsi Responden yang Mengenal | |
| Ririn <i>Wedding and Decoration</i> | 51 | |
| 4.2.1.6 | Deskripsi Responden Awal Mengenal | |
| Ririn <i>Wedding and Decoration</i> | 51 | |
| 4.2.2 | Deskripsi Variabel Penelitian | 52 |
| 4.2.2.1 | Deskripsi Variabel Harga..... | 53 |
| 4.2.2.2 | Deskripsi Variabel Promosi | 54 |
| 4.2.2.3 | Deskripsi Variabel Citra Perusahaan..... | 56 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2.2.4 Deskripsi Variabel Keputusan | |
| Penggunaan Jasa | 57 |
| 4.3 Analisis Data | 59 |
| 4.3.1 Uji Instrumen | 59 |
| 4.3.1.1 Hasil Uji Validitas | 59 |
| 4.3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas | 60 |
| 4.3.2 Uji Model..... | 61 |
| 4.3.2.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda..... | 61 |
| 4.3.2.2 Hasil Analisis Koefisien Determinasi | |
| Berganda (R^2) | 63 |
| 4.3.3 Uji Hipotesis | 64 |
| 4.3.3.1 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) | 64 |
| 4.3.3.2 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T) | 66 |
| 4.4 Pembahasan..... | 68 |
| 4.4.1 Pengaruh Harga terhadap Keputusan | |
| Penggunaan Jasa | 68 |
| 4.4.2 Pengaruh Promosi terhadap | |
| Keputusan Penggunaan Jasa | 69 |
| 4.4.3 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap | |
| Keputusan Penggunaan Jasa | 69 |
| BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN..... | 71 |
| 5.2 Simpulan | 71 |
| 5.2 Saran | 71 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian..... | 73 |

| | |
|-------------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 74 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN..... | 77 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1.1 Daftar Harga..... | 4 |
| Tabel 3.1 Skala Likert..... | 38 |
| Tabel 3.2 Daerah Penerimaan & Penolakan Uji f | 41 |
| Tabel 3.3 Daerah Penerimaan & Penolakan Uji t..... | 43 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin | 47 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Usia..... | 48 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan..... | 49 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Responden Menurut Penghasilan Perbulan..... | 50 |
| Tabel 4.5 Deskripsi Responden yang Mengenal Ririn Wedding and Decoration..... | 51 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Responden Awal Mengenal Ririn Wedding and Decoration..... | 52 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Harga | 53 |
| Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Promosi | 54 |
| Tabel 4.9 Variabel Citra Perusahaan | 56 |
| Tabel 4.10 Variabel Keputusan Penggunaan Jasa | 57 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas | 59 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas | 60 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 62 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2) | 63 |
| Tabel 4.15 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f)..... | 64 |
| Tabel 4.16 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 2.1 Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan | 26 |
| Gambar 4.1 Logo Ririn <i>Wedding and Decoration</i> | 46 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian | 77 |
| Lampiran 2 Data Tabulasi | 83 |
| Lampiran 3 Data Frekuensi Karakteristik Responden | 95 |
| Lampiran 4 Output Datra SPSS | 99 |
| Lampiran 5 Tabel t dan Tabel f | 107 |

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, promosi, dan citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa ririn *wedding and decoration*. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Apakah harga, promosi, dan citra perusahaan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa ririn *wedding and decoration* dan Mana diantara harga, promosi, dan citra perusahaan, berpengaruh paling dominan terhadap keputusan penggunaan jasa ririn *wedding and decoration*. Tujuan penelitian ini Untuk menguji harga, promosi, dan citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa ririn *wedding and decoration*. Dan Untuk mengetahui mana diantara harga, promosi, dan citra perusahaan berpengaruh paling dominan terhadap keputusan penggunaan jasa ririn *wedding and decoration*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah *followers* instagram dan *customer* ririn *wedding and decoration*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* yang digunakan berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Analisis data menggunakan analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, promosi, dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa ririn *wedding and decoration*.

Kata Kunci: Analisis Pengaruh harga, promosi, dan citra perusahaan terhadap keputusan penggunaan jasa.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, promotion, and company image on the decision to use wedding and decoration services. The formulation of the problem in this study is whether price, promotion, and company image affect the decision to use ririn wedding and decoration services and which of the prices, promotions, and company image has the most dominant influence on decisions to use ririn wedding and decoration services. The purpose of this study is to examine the price, promotion, and company image on the decision to use ririn wedding and decoration services. And to find out which of them, promotion, and company image have the most dominant influence on the decision to use ririn wedding and decoration services. The method used in this research is quantitative. The population in this study are Instagram followers and wedding and decoration customers. The sampling technique in this study is a non-probability sampling technique used by 100 respondents. The data collection method used in this study was a questionnaire. Data analysis used multiple linear analysis. The results showed that price, promotion, and company image had a significant effect on the decision to use wedding and decoration services.

Keywords: Analysis of the influence of price, promotion, and company image on the decision to use services.