

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UISU)**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam
Sumatra Utara

DIAJUKAN OLEH :

NAMA MAHASISWA : LUTHFIA DITA ARDIANTY
NPM : 71170312069
PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmatnya yang sampai detik ini tak putus mencurahkan segala nikmat-Nya sehingga dengan perasaan yang senang dan bangga penulis dapat mengerjakan skripsi ini yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UISU)** sebagai tahap awal dan syarat utama menuju sidang meja hijau untuk mendapatkan gelar sarjana Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Sumatera Utara. Proposal Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sumatera Utara.

Selama Proses pembuatan skripsi ini penulis menyadari bahwa tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karna itu, dalam kesempatan ini penulis menghaturkan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin., M.AP selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
2. Ibu Dr. Hj. Safrida, SE., M.Si selaku Dekan beserta Pembantu Dekan I, Pembantu Dekan II, dan Pembantu Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan.

3. Bapak Supriadi,, S.E., M.M., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Bapak Syafrizal, S.E., M.M selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan.
4. Ibu Dr. Sri Gustina Pane, S.E., M.Si Selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
5. Bapak M. Tahir, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
6. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang luas kepada penulis dalam perkuliahaan, semoga ilmu yang diberikan memberikan manfaat untuk penulis dimasa mendatang..
7. Kedua Orang tua saya yang sangat saya sayangi dan saya cintai Ayahanda Mardi Lestari dan Ibunda Suhartati terimakasih atas curahan nasehat dan perhatian yang diberikan selama ini dan yang selalu setia menemani penulis selama proses penulisan serta doa yang tak pernah henti dicurahkan kepada penulis selama hidup.
8. Abang saya Habizar Deri Hartedi dan Adik kesayangan saya Hazizi Dizky Hartedi, Reycha Amanda, Muhammad Tegar dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan kasih sayang, rasa cinta, perhatian, perhatian, dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat membuat proposal skripsi ini.
9. Sahabat terdekat saya khususnya Syearin Nadila dan Rizky Rahmadani Ritonga yang sangat membantu saya dan berkontribusi dalam hal apapun untuk penyelesaian skripsi ini.

10. Teman terdekat saya di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen stambuk 2017 terkhusus kepada Rabiatul Adawiyah, Nona Chania, Uty Alawiyah Harahap, Rivandy Fauzhan dan teman dekat lainnya yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam pengerjaan skripsi ini.

11. Sahabat sedari kecil saya Melati Auliyah yang selalu mendukung saya dalam pengerjaan skripsi ini.

12. Sahabat sekolah saya Yhayuk Yulianti, Irayanti Angelita dan Serviyani Hasibuan yang memberi semangat dalam pengerjaan skripsi ini.

Untuk teman-teman seperjuangan saya di Duta Wisata Deli Serdang 2018-2019. Serta kawan-kawan saya di Jambore Pemuda Deli Serdang 2018.

Dan kepada semua pihak yang turut membantu yang tidak bisa disebutkan secara satu persatu, semoga Allah Subhanahuwata'ala membalas kebaikan kalian semua, aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik materi maupun cara penulisannya. Namun demikian penulis telah berupaya dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga dapat selesai dengan baik dan oleh karenanya penulis dengan kerendahan hati dan dengan tangan terbuka menerima masukan, saran dan usul guna penyempurnaan proposal skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, Februari 2021

Luthfia Dita Ardianty

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Dan Rumusan Masalah.....	7
1.3.1 Batasan Masalah.....	7
1.3.2 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Uraian Teoritis	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	23
2.4 Batasan Dan Rumusan Masalah.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi,Objek dan Waktu penelitian.....	26
3.1.1. Lokasi Penelitian.....	26
3.1.2. Objek Penelitian.....	26

3.1.3. Waktu Penelitian.....	26
3.2. Populasi dan Sample.....	27
3.2.1 Populasi Penelitian.....	27
3.2.2 Sample Penelitian.....	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	32
3.5 Pengujian Instrumen Data.....	34
3.6. Teknik Analisa Data.....	35

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1. Sejarah singkat kampus Universitas Islam Sumatera Utara.....	40
4.1.1. Visi dan Misi Fakultas Ekonomi UISU.....	40
4.1.2. Struktur Organisasi.....	42
4.2. Sejarah singkat McDonald's.....	43

BAB V ANALISIS DAN EVALUASI

5.1. Metode Analisis Deskriptif.....	45
5.1.1. Analisis statistik deskriptif karakteristik responden	45
5.2. Analisis Deskriptif variabel penelitian.....	46
5.2.1. Analisis deskriptif berdasarkan jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan.....	46
5.3 Uji Validitas dan Reabilitas.....	57
5.3.1. Uji Validitas.....	57
5.3.2. Uji Reabilitas.....	60
5.4 Uji asumsi klasik.....	62
5.4.1. Uji Normalitas.....	62
5.4.2. Uji Multikolonearitas.....	63

5.4.1. Uji Heterokedastisitas.....	64
5.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
5.6. Uji Hipotesis.....	66
5.6.1. Uji Simultan.....	66
5.6.2. Uji Parsial.....	67
5.6.3. Koefisien Determinasi.....	69

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel III.1. Waktu Penelitian.....	24
Tabel III.2. Kriteria Populasi berdasarkan stambuk mahasiswa FE UISU.....	26
Tabel III.2. Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel V.1. Karakteristik Responden.....	46
Tabel V.2. Distribusi Jawaban Responden Variabel kualitas pelayanan.....	47
Tabel V.3. Distribusi Jawaban Responden Variabel Tangible.....	48
Tabel V.4. Distribusi Jawaban Responden Variabel Reability.....	49
Tabel V.5. Distribusi Jawaban Responden Variabel Responsive.....	50
Tabel V.6. Distribusi Jawaban Responden Variabel Assurance.....	52
Tabel V.7. Distribusi Jawaban Responden Variabel Empathy.....	53
Tabel V.8. Distribusi Jawaban Responden Variabel keputusan pembelian.....	57
Tabel V.9. Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel V.10. Uji Validitas Tangible.....	58
Tabel V.11. Uji Validitas Reability.....	58
Tabel V.12. Uji Validitas Responsive.....	59
Tabel V.13. Uji Validitas Assurance.....	59
Tabel V.14. Waktu Empathy.....	59
Tabel V.15. Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	60
Tabel V.16. Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel V.17. Uji Reabilitas Tangible.....	60
Tabel V.18. Uji Reabilitas Reability.....	61

Tabel V.19. Uji Reabilitas Responsive.....	61
Tabel V.20. Uji Reabilitas Assurance.....	61
Tabel V.21. Uji Reabilitas Empathy.....	21
Tabel V.22. Uji Reabilitas Keputusan Pembelian.....	64
Tabel V.23. Uji Multikolonieritas.....	66
Tabel V.24. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel V.25. Hasil Uji Simultan.....	67
Tabel V.26. Hasil Uji T.....	68
Tabel V.27. Hasil Koefisien Determiasi (R^2).....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Sajian Menu McD	2
Gambar II.1. Kerangka Konseptual.....	23
Gambar V.1. Pendekatan Histogram.....	62
Gambar V.2. Plot Uji Normalitas.....	63
Gambar V.3. Hasil Grafik Scatterplot.....	65

DAFTAR PUSTAKA

- Amryanti, Ruth dan I putu Gde Sukaatmadja. 2012.** “Pengaruh Kualiatas Layanan, Produk dan Kewajaran Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada LnC Skin Care Singaraja”.
<http://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/4371/>
- Ardhian Khairul Hakim;Komang Agus Satria Pramudana 2017**
 “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRPMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN DI PT. BANYUMAS DENPASAR”.
- Arikunto. 2006.** Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Ayu Vidya Nadyakarina 2017** “PENGARUH KUALITAS PRODUK,HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN”
 (McDonald’s Epicentrum Plaza Festival”
- Daryanto, 2011.** Sari Kuliah Manajemen Pemasaran, Bandung: PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Daryanto, 2014.** Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum 2013.
 Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kinnear, et.al. (2009)** Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Jakarta : Penerbitan Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, 2007,** Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2003.** Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks

kelompok Gramedia.

Kotler, Philip, 2008. Manajemen Pemasaran, Jakarta : Penerbitan Erlangga.

Kotler, Philip, 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi 13 . Jakarta :
Erlangga.

Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2013. Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi14,
Jilid1.Jakarta: Erlangga

Nawawi, Hadari (2011), Manajemen Penelitian Deskriptif. Yogyakarta : Gajah
Mada University Press.

Nova Dhita Kurniasari 2013 “ANALISIS PENGARUH HARGA,KUALITAS
PRODUK,DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN” (studi kasus pada konsumen waroeng steak & shake
Cabang Jl.sriwijaya 11 Semarang).

Sugiono, 2008. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk riset. Alfabeta:
Jakarta

Toni Wijaya, 2011. Manajemen Kualitas Jasa . Jakarta. PT Indeks.

Zulian Y Amit. 2010. Manajemen Kualitas Produk & Jasa Cet. 5. Yogyakarta:
Ekonisia

<https://id.wikipedia.org/wiki/McDonald>

<https://fe.uisu.ac.id/>

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Luthfia Dita Ardianty
NPM : 71170312069
Jurusan : Ekonomi Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Medan / 22 Mei 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl Pertahanan Ujung Patumbak
Nama Ayah : Mardi Lestari
Nama Ibu : Suhartati

PENDIDIKAN

2005 – 2010 : SD Swasta PAB 22 PATUMBAK 1
2011 – 2014 : SMP Negeri Satu Atap 2 Patumbak
2014 – 2017 : SMA PAB 9 Patumbak
2017 – 2021 : Universitas Islam Sumatera Utara

Demikianlah daftar riwayat hidup yang telah saya buat dengan sebenar-benarnya.

Hormat saya,

(Luthfia Dita Ardianty)



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Bila menerima surat ini, harap menyerahkan
Tanggal dan Nomor Surat kami

Website : www.fe.uisu.ac.id
Email : admin@fe.uisu.ac.id

Jl. Sisingamangaraja - Teladan Medan - Telp./Fax. (061) 7869880

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

Nomor : 351/Tahun 2021

Tentang

PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara, setelah :

- Menimbang : 1. Bahwa penyusunan skripsi merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi UISU Medan.
2. Bahwa demi kelancaran penyusunan skripsi tersebut perlu ditetapkan Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Bahwa demi legalitas dimaksud pada butir 2, maka perlu diterbitkan Surat Keputusan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor : 49 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor : 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.
6. Keputusan Nomor : 045/U/2000 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi
7. Keputusan Mendiknas RI Nomor : 232/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Nasional Pendidikan.
8. Surat Keputusan Dirjen Dikti Nomor : 163/DIKTI/Kep/2007, tentang Penataan dan Kodifikasi program studi pada perguruan Tinggi.
9. Statuta Universitas Islam Sumatera Utara Tahun 2016
10. Surat Keputusan Rektor UISU Nomor : 355 Tahun 2019 Tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ekonomi (DR. Safrida.,S.E.,M.Si) Masa Bakti 2019-2023.
11. SK.BAN-PT Nomor :1806/SK/BAN-PT/Akred/S/V/2019, menyatakan bahwa Program Studi Sarjana Manajemen, UISU Medan terakreditasi dengan peringkat Akreditasi B
- Memperhatikan : Surat Usulan dari Ketua Jurusan/Program Studi **Manajemen** tentang Dosen Pembimbing Skripsi atas nama mahasiswa yang bernama : **Luthfia Dita Ardianty** Stb/NPM :17.312069 / 71170312069 Jurusan/Program Studi : **Manajemen**, Judul Skripsi **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Meid (Studi Kasus Pada Mahasiswa FE UISU)**

Memutuskan :

- Menetapkan
Pertama : Mengangkat Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut terdiri dari :
- **Dr.Sri Gustina Pane.,S.E.,M.Si** Sebagai Dosen Pembimbing I
- **M.Tahir.,S.E.,M.MS** sebagai Dosen Pembimbing II
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sampai dengan selesainya masa studi mahasiswa yang bersangkutan dan sesuai dengan Peraturan Akademik yang berlaku di Fakultas Ekonomi UISU Medan.
- Ketiga : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan di kemudian hari akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Medan

Pada Tanggal : 7 Dzulqaidah 1442 H

18 Juni 2021 M



Dr. Safrida, S.E., M.Si

Tembusan : Yth disampaikan kepada :

1. Yth. Dosen Pembimbing I dan II
2. Yth. Mahasiswa Yang Bersangkutan
3. Yth. Ketua Jurusan/Program Studi.
4. Peringgal

2457

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Jalan Sisingamangaraja - Teladan Medan - 20217
Telp. (061) 7869880 - Fax. (061) 7869880

Bila membalas surat ini, harap menyebutkan
Tanggal dan Nomor Surat kami

Cable Address
FEKON UISU MEDAN

12 Rabiul Akhir 1442 H
25 Januari 2021 M

Nomor : 223/I/B.11/VI2021.
Lampiran : -
H a l : Izin Riset.

Kepada Yth : **Sdri. Luthfia Dita Ardianty.**
NPM : 71170312069 / Manajemen.
di-

Tempat.

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Teriring salam dan do'a semoga Saudari dalam keadaan sehat walafiat dan sukses
Studinya dalam lindungannya Amin.

Membalas surat saudara, tanggal, 25 Januari 2021 tentang penyampaian Surat
Riset , maka pada prinsipnya kami tidak keberatan untuk menerima saudara Riset
di Fakultas Ekonomi UISU Medan, mulai 25 Januari s.d 15 Februari 2021 dengan
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian McD (
Studi Kasus Pada Mahasiswa FE.UISU) dengan ketentuan yang berlaku di
Fakultas Ekonomi UISU Medan.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima
kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Tembusan :

1. Kepada Yth : Wakil Dekan I.
2. Kepada Yth : Wakil Dekan II.
3. Kepada Yth : Wakil Dekan III.
4. Kepada Yth : Ketua Prodi.Manajemen.
5. Arsip.



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Jalan Sisingamangaraja - Teladan Medan - 20217
Telp. (061) 7869880 - Fax. (061) 7869880

Bila membalas surat ini, harap menyebutkan
Tanggal dan Nomor Surat kami

Cable Address
FEKON UISU MEDAN

SURAT KETERANGAN

Nomor : 2451/E/E.11/VI/2021.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr.Safrida, S.E., M.Si.
Alamat : Jl.SM.Raja Medan Teladan
Jabatan : Dekan Fakultas Ekonomi UISU Medan.

Menerangkan bahwa :

Nama : Luthfia Dita Ardianty.
N P M : 71170312069.
Prodi : Manajemen.
PTS : Fakultas Ekonomi UISU Medan.
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian McD
(Studi Kasus Pada Mahasiswa FE.UISU).

Benar telah selesai melaksanakan Research di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara Medan Pada Mahasiswa/i Program Studi Manajemen mulai tanggal, **25 Januari,s.d 15 Februari 2021.**

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

10 Dzulqaidah 1442 H
21 Juni 2021 M



Tembusan :

1. Kepada Yth : Wakil Dekan ADI.
2. Kepada Yth : Wakil Dekan STK.
3. Kepada Yth : Wakil Dekan KAK.
4. Kepada Yth : Ketua Prodi Manajemen.
5. Arsip.

- Uji Realibilitas Kepuasan Pembelian (All)
Variabel X

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,908	,913	18

- Uji Realibilitas Keputusan Pembelian
Variabel Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	93	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,776	,783	6

Inter-Item Correlation Matrix

	Keputusan Pembelian	Keputusan Pembelian	Keputusan Pembelian	Keputusan Pembelian	Keputusan Pembelian	Keputusan Pembelian
Keputusan Pembelian	1,000	,198	,458	,185	,485	,427
Keputusan Pembelian	,198	1,000	,450	,494	,149	,073
Keputusan Pembelian	,458	,450	1,000	,493	,425	,413
Keputusan Pembelian	,185	,494	,493	1,000	,364	,365
Keputusan Pembelian	,485	,149	,425	,364	1,000	,659
Keputusan Pembelian	,427	,073	,413	,365	,659	1,000

- UJI CORRELATION VARIABEL X

Descriptive Statistics

		Statistic	Bootstrap ^a			
			Bias	Std. Error	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
KepuasanPelayanan1	Mean	4,15	,00	,07	4,02	4,30
	Std. Deviation	,658	-,005	,037	,576	,731
	N	93	0	0	93	93
KepuasanPelayanan2	Mean	4,01	,00	,06	3,88	4,12
	Std. Deviation	,580	-,004	,051	,468	,681
	N	93	0	0	93	93
KepuasanPelayanan3	Mean	4,02	,00	,07	3,89	4,16
	Std. Deviation	,707	-,002	,037	,630	,773
	N	93	0	0	93	93
Tangible1	Mean	3,92	,00	,08	3,76	4,08
	Std. Deviation	,769	-,004	,046	,675	,857
	N	93	0	0	93	93
Tangible2	Mean	3,87	,00	,09	3,68	4,05
	Std. Deviation	,900	-,006	,066	,767	1,028
	N	93	0	0	93	93
Tangible3	Mean	3,75	,00	,11	3,54	3,97
	Std. Deviation	1,080	-,006	,064	,947	1,198
	N	93	0	0	93	93
Realibity1	Mean	4,24	,00	,07	4,11	4,37
	Std. Deviation	,632	-,005	,052	,530	,734
	N	93	0	0	93	93

Realibity2	Mean	3,92	,00	,07	3,80	4,05
	Std. Deviation	,630	-,006	,042	,542	,706
	N	93	0	0	93	93
Realibity3	Mean	4,06	,00	,06	3,95	4,19
	Std. Deviation	,622	-,008	,053	,512	,722
	N	93	0	0	93	93
Responsive1	Mean	4,01	,00	,08	3,86	4,18
	Std. Deviation	,773	-,007	,056	,657	,878
	N	93	0	0	93	93
Responsive2	Mean	4,12	,00	,06	4,00	4,24
	Std. Deviation	,605	-,005	,040	,516	,673
	N	93	0	0	93	93
Responsive3	Mean	4,00	,00	,07	3,87	4,13
	Std. Deviation	,659	-,007	,049	,561	,751
	N	93	0	0	93	93
Assurance1	Mean	3,91	,00	,08	3,74	4,09
	Std. Deviation	,830	-,009	,064	,690	,939
	N	93	0	0	93	93
Assurance2	Mean	4,09	,00	,06	3,97	4,22
	Std. Deviation	,620	-,006	,040	,530	,686
	N	93	0	0	93	93
Assurance3	Mean	3,95	,01	,07	3,83	4,10
	Std. Deviation	,697	-,009	,045	,606	,773
	N	93	0	0	93	93
Empathy1	Mean	3,31	,00	,11	3,09	3,54
	Std. Deviation	1,083	-,012	,057	,953	1,179
	N	93	0	0	93	93
Empathy2	Mean	3,87	,00	,08	3,71	4,02

	Std. Deviation	,783	-,010	,059	,653	,884
	N	93	0	0	93	93
	Mean	4,00	,00	,07	3,85	4,14
Empathy3	Std. Deviation	,707	-,010	,051	,596	,800
	N	93	0	0	93	93

a. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

- UJI CORRELATION VARIABEL Y

Descriptive Statistics

		Statistic	Bootstrap ^a			
			Bias	Std. Error	95% Confidence Interval	
					Lower	Upper
KepuasanPelayanan1	Mean	4,15	,00	,07	4,02	4,30
	Std. Deviation	,658	-,006	,039	,567	,729
	N	93	0	0	93	93
KeputusanPembelian	Mean	4,20	,00	,09	4,03	4,38
	Std. Deviation	,841	-,008	,085	,669	,998
	N	93	0	0	93	93
KeputusanPembelian	Mean	3,52	,00	,10	3,31	3,69
	Std. Deviation	,928	-,006	,051	,823	1,024
	N	93	0	0	93	93
KeputusanPembelian	Mean	4,10	,00	,08	3,95	4,25
	Std. Deviation	,738	-,008	,047	,637	,824
	N	93	0	0	93	93
KeputusanPembelian	Mean	3,92	,00	,08	3,76	4,08

	Std. Deviation	,797	-,007	,070	,658	,925
	N	93	0	0	93	93
	Mean	4,20	,00	,09	4,04	4,38
KeputusanPembelian	Std. Deviation	,802	-,008	,053	,694	,897
	N	93	0	0	93	93
	Mean	4,18	,00	,09	4,00	4,34
KeputusanPembelian	Std. Deviation	,833	-,007	,060	,712	,947
	N	93	0	0	93	93

a. Unless otherwise noted, bootstrap results are based on 1000 bootstrap samples

- Uji R

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,668 ^a	,446	,407	2,619	1,448

a. Predictors: (Constant), Total_Empathy, Total_Tangible, Total_Assurance, Total_Realibity, Total_KepuasanPelayanan, Total_Responsive

b. Dependent Variable: KeputusanPembelian

- Uji annova (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	474,501	6	79,084	11,528	,000 ^b
	Residual	589,950	86	6,860		
	Total	1064,452	92			

a. Dependent Variable: KeputusanPembelian

b. Predictors: (Constant), Total_Empathy, Total_Tangible, Total_Assurance, Total_Realibity,
Total_KepuasanPelayanan, Total_Responsive

Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.673	3

Tangible

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	3

Reability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.614	3

Responsive

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	3

Assuance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	3

Empathy

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.695	3

Kepuasan konsumen

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	6

Untuk semua uji rebiability Diatas 0,60 ditanyakan valid

83	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	2	4	4	10	5	3	4	4	5	5	26
84	3	4	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	5	2	3	3	5	5	23
85	4	4	4	12	2	3	4	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	2	4	4	10	5	3	5	4	5	5	27
86	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	3	11	4	3	3	10	3	4	4	11	5	4	5	5	5	5	29
87	3	4	4	11	4	3	5	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	1	3	3	7	5	3	5	5	5	5	28
88	4	4	3	11	3	3	2	8	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	4	12	2	4	4	10	4	2	4	3	5	5	23
89	3	3	3	9	4	3	2	9	4	4	3	11	2	4	4	10	2	3	3	8	2	4	3	9	4	3	5	3	5	5	25
90	5	4	5	14	4	4	4	12	5	3	4	12	3	4	3	10	4	5	4	13	2	4	4	10	4	5	5	5	5	5	29
91	4	3	3	10	2	4	2	8	4	4	4	12	4	3	4	11	3	4	3	10	3	4	4	11	5	3	5	4	5	5	27
92	4	4	3	11	3	5	2	10	4	3	5	12	4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	4	11	5	3	5	3	5	4	25
93	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	4	10	2	4	4	10	5	4	5	4	5	5	28

UJI VALIDITAS UNTUK LAMPIRAN LUTFHIA

UJI VALIDITAS KUALITAS PELAYANAN

Correlations

		kualitaspelay anan1	kualitaspelay anan2	kualitaspelay anan3
1	Pearson Correlation	1	.280**	.577**
	Sig. (2-tailed)		.007	.000
	N	93	93	93
2	Pearson Correlation	.280**	1	.344**
	Sig. (2-tailed)	.007		.001
	N	93	93	93
3	Pearson Correlation	.577**	.344**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	
	N	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS TANGIBLE

Correlations

		tangible1	tangible2	tangible3
tangible1	Pearson Correlation	1	.520**	.605**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	93	93	93
tangible2	Pearson Correlation	.520**	1	.582**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	93	93	93
tangible3	Pearson Correlation	.605**	.582**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS REABILITY

Correlations

		reability 1	reability 2	reability 3
reability 1	Pearson Correlation	1	.427**	.237*
	Sig. (2-tailed)		.000	.022
	N	93	93	93
reability 2	Pearson Correlation	.427**	1	.373**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	93	93	93
reability 3	Pearson Correlation	.237*	.373**	1
	Sig. (2-tailed)	.022	.000	
	N	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS RESPONSIVE

Correlations

		responsive1	responsive2	responsive3
responsive1	Pearson Correlation	1	.532**	.512**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	93	93	93
responsive2	Pearson Correlation	.532**	1	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	93	93	93
responsive3	Pearson Correlation	.512**	.545**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS ASSURANCE

Correlations

		assurance1	assurance2	assurance3
assurance1	Pearson Correlation	1	.734**	.537**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	93	93	93
assurance2	Pearson Correlation	.734**	1	.564**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	93	93	93
assurance3	Pearson Correlation	.537**	.564**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS EMPATHY

Correlations

		empathy 1	empathy2	empathy 3
empathy1	Pearson Correlation	1	.496**	.355**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	93	93	93
empathy2	Pearson Correlation	.496**	1	.530**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	93	93	93
empathy3	Pearson Correlation	.355**	.530**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS KEPUTUSAN PEMEBELIAN

Correlations

		keputusanpem belian1	keputusanpem belian2	keputusanpem belian3	keputusanpem belian4	keputusanpem belian5	keputusanpem belian6
keputusanpembelian1	Pearson Correlation	1	.198	.458**	.185	.485**	.427**
	Sig. (2-tailed)		.058	.000	.075	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
keputusanpembelian2	Pearson Correlation	.198	1	.450**	.494**	.149	.015
	Sig. (2-tailed)	.058		.000	.000	.154	.484
	N	93	93	93	93	93	93
keputusanpembelian3	Pearson Correlation	.458**	.450**	1	.493**	.425**	.413**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
keputusanpembelian4	Pearson Correlation	.185	.494**	.493**	1	.364**	.365**
	Sig. (2-tailed)	.075	.000	.000		.000	.000
	N	93	93	93	93	93	93
keputusanpembelian5	Pearson Correlation	.485**	.149	.425**	.364**	1	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000	.154	.000	.000		.000
	N	93	93	93	93	93	93
keputusanpembelian6	Pearson Correlation	.427**	.073	.413**	.365**	.659**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.484	.000	.000	.000	
	N	93	93	93	93	93	93

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Scale: ALL VARIABLES (KUALITAS PELAYANAN)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	93	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.673	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kualitaspelayanan1	8.0323	1.119	.539	.504
kualitaspelayanan2	8.1720	1.470	.353	.730
kualitaspelayanan3	8.1613	.985	.584	.435

Scale: ALL VARIABLES (TANGIBLE)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	93	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
tangible1	7.6237	3.107	.636	.728
tangible2	7.6774	2.764	.619	.728
tangible3	7.7957	2.121	.679	.678

Scale: ALL VARIABLES (REABILITY)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	93	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.614	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
reability1	7.9892	1.076	.402	.544
reability2	8.3011	.974	.509	.383
reability3	8.1613	1.137	.361	.599

Scale: ALL VARIABLES (Responsive)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	93	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
responsive1	8.1183	1.236	.593	.704
responsive2	8.0108	1.554	.618	.671
responsive3	8.1290	1.461	.600	.681

Scale: ALL VARIABLES (ASSURANCE)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	93	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.817	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
assurance1	8.0323	1.358	.711	.718
assurance2	7.8602	1.795	.748	.692
assurance3	8.0000	1.826	.588	.826

Scale: ALL VARIABLES (EMPATHY)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	93	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.695	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
empathy1	7.8710	1.701	.490	.690
empathy2	7.3118	2.217	.613	.490
empathy3	7.1828	2.629	.493	.641

Scale: ALL VARIABLES (KEPUASAN KONSUMEN)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	93	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	93	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
kepuasankosumen1	19.9247	8.483	.485	.752
kepuasankonsumen2	20.6129	8.718	.363	.788
kepuasankonsumen3	20.0323	8.249	.655	.713
kepuasankonsumen4	20.2043	8.425	.542	.738
kepuasankonsumen5	19.9247	8.201	.594	.725
kepuasankonsumen6	19.9462	8.291	.539	.739

KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UISU)

Saya mahasiswi Universitas Islam Sumatera Utara jurusan Ekonomi Manajemen Pemasaran. Saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan laporan akhir, saya sangat berharap mahasiswa FE UISU untuk mengisi lembar kuesioner dengan jawaban yang sebenarnya.

Petunjuk

1. Dari daftar pertanyaan yang ada dikelompokkan dalam 5 (lima) bagian utama indikator pengukuran (Lihat Tabel).
2. Responden diharapkan membaca terlebih dahulu diskripsi masing-masing pertanyaan sebelum memberikan jawaban.
3. Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda silang (X) di kolom pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia. Hanya satu jawaban saja yang dimungkinkan untuk setiap pertanyaan.
4. Pada masing-masing pertanyaan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala Likert, yaitu:
 - Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
 - Tidak Setuju (S) = 2
 - Netral (N) = 3
 - Setuju (S) = 4
 - Sangat Setuju (SS) = 5
5. Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan seobjektif mungkin.

Identitas responden

- Nama/Inisial :
- Semester :
- Jenis kelamin :

PERTANYAAN KUESIONER

Berikanlah tanda checklist (√) pada skor jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan keadaan anda untuk masing masing item pertanyaan.

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	Kualitas pelayanan					
1	Saya puas terhadap kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan					
2	Saya puas terhadap fasilitas dan keamanan yang diberikan					
3	Saya puas terhadap penampilan produk yang ditawarkan McDonald's					

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	Tangible					
1	Penampilan karyawan McDonald's menarik dan rapi					
2	Papan menu McDonald's terlihat dengan jelas					

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	Reability					
1	Produk yang dibuat sesuai dengan pesanan					
2	Waktu yang diperlukan untuk membuat pesanan sesuai dengan yang dijanjikan					
3	Kualitas produk yang dihidangkan kepada konsumen dapat selalu dipertahankan					

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	Responsive					
1	Pelayan McDonald's selalu tanggap dalam memberikan layanan					
2	Pelayan McDonald mampu memberikan pelayan dengan cepat					

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	Assurance					
1	karyawan McDonald's selalu menyapa konsumen dengan senyum					
2	karyawan McDonald's selalu berbicara dengan sopan kepada konsumen					
3	karyawan McDonald's memberikan rasa keamanan kepada konsumen					

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	Empathy					
1	Manager McDonald's mudah ditemui bila diperlukan					
2	Karyawan McDonald's memahami apa yang diinginkan oleh konsumen					
3	Karyawan McDonald's membantu pelanggan yang bingung dalam melakukan pesanan					

No	Pertanyaan	Tanggapan				
		SS	S	N	TS	STS
	Keputusan pembelian					
1	Saya mengetahui informasi McDonald's karena pernah mengkonsumsi					
2	Saya selalu memberikan kritikan dan saran terhadap pihak McDonald's					
3	Saya yakin bahwa produk McDonald's adalah produk yang layak untuk dikonsumsi					
4	Saya mengkonsumsi McDonald's karena banyak store yang buka 24 jam					
5	Saya tertarik untuk membeli kembali produk McDonald's					
6	Saya merasa puas mengkonsumsi McDonald's					



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Jalan Sisingamangaraja - Teladan Medan - 20217
Telp. (061) 7869880 - Fax. (061) 7869880

Bila membalas surat ini, harap menyebutkan
Tanggal dan Nomor Surat kami

Cable Address
FEKON UISU MEDAN

DAFTAR PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Luthfia Dita Ardianty

NPM : 71170312069

Program Studi : EP/MGT/AKT

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh kualitas Pelayanan dan proses terhadap keputusan Pembelian Med (studi kasus pada mahasiswa FE UISU)

No	Isi Proposal Skripsi yang diperbaiki	Eal
	Perbaikan yg saya arahkan pada saat seminar proposal	

Pembimbing : I, II *)

()
()



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI

Kampus Jalan Sisingamangaraja - Teladan Medan - 20217
Telp. (061) 7869880 - Fax. (061) 7869880

Bila memosis surat ini, harap menyebutkan
Tanggal dan Nomor Surat kami

Cable Address
FEKON UISU MEDAN

DAFTAR PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Luthfian Dita Ardianty

NPM : 71170312069

Program Studi : ~~EP~~/MGT/AKT

Judul Proposal Skripsi :


Pengaruh Kualitas Pelayanan dan promosi
Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada
Mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU Stambul 2017)

No.	Isi Proposal Skripsi Yang Diperbaiki	Hal
1.	Pada judul belum dijelaskan penelitian ini akan dilakukan dimana	judul / sampul dpt.
2.	Ganti variabel kualitas pelayanan dengan harga, karena utk kualitas pelayanan Me.D sudah bagus, namun dengan harga yg lumayan mahal apakah orang2 tetap akan membeli, apalagi saat ini banyak bermunculan resto fried chicken dengan merek lokal dengan harga yang murah dan rasa yg enak.	atau bisa juga menguji Bauran Promosi terhadap keputusan pembelian
3.	Perbaiki pengaitkan masih banyak kata/kalimat yg kurang baik hingga ke akhir kata 2 yg	

4. Perbaiki sumber tabel

hal 34.

5. Sebaiknya populasi adalah seluruh mhs fak ekon Uisu, mulai dari Sem 2 sd sem 8.

Pembimbing : I,  *)



(Dr Sri Gustina Pane), M.H.

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS
EKONOMI UISUSTAMBUK 2017)

DIAJUKAN OLEH:

NAMA MAHASISWA : LUTHFIA DITA ARDIANTY
NPM : 71170312069
PROGRAM PENDIDIKAN : SRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN

DISETUJUI OLEH:

Pembimbing I

(Dr. Sri Gustina Pane, S.E., M.Si)

Pembimbing II

(M. Tahir, S.E., M.M)

Ketua Program Studi


(Supriadi, S.E., M.M)

TANGGAL SEMINAR PROPOSAL: Maret 2021

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI
MEDAN
2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN McD**


(Studi Kasus Pada Mahasiswa FE UISU)

DIAJUKAN OLEH :

NAMA MAHASISWA : LUTHFIA DITA ARDIANTY
NPM : 71170312069
PROGRAM PENDIDIKAN : STARATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
KONSENTRASI : PEMASARAN

DISETUJUI OLEH :

Pembimbing 1

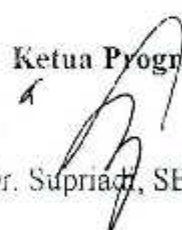

Dr. Sri Gustina Pane, SE, M.Si

all
SEMUTAN
23/6/2021

Pembimbing II


M. Tahir, SE-MM

Ketua Program Studi


Dr. Supriach, SE, MM, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS EKONOMI

MEDAN

2021