

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA J.CO DONUTS
& COFFEE MALL KARAWANG CENTRAL PLAZA**

**THE EFFECTS OF QUALITY SERVICE AND PROMOTION
TOWARDS PURCHASE DECISIONS AT J.CO DONUTS &
COFFEE MALL KARAWANG CENTRAL PLAZA**

**Oleh
DAIMIN
15416261201038**

SKRIPSI
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Universitas Buana Perjuangan Karawang



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
KARAWANG
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA J.CO DONUTS
& COFFEE MALL KARAWANG CENTRAL PLAZA**

***THE EFFECTS OF QUALITY SERVICE AND PROMOTION
TOWARDS PURCHASE DECISIONS AT J.CO DONUTS &
COFFEE MALL KARAWANG CENTRAL PLAZA***

Oleh:
DAIMIN
15416261201038

SKRIPSI

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Skripsi pada 29 Agustus 2019
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen
Karawang, 29 Agustus 2019



Ir. Uus Mohammad Darul Fadli, S.E., M.M.
NIDN: 0425016302



Santi Pertiwi Hari Sandi, S.E., M.M.
NIDN: 0413028801

**LEMBAR PERSETUJUAN
PANITIA SIDANG SKRIPSI**

**Dengan ini Panitia Sidang Skripsi Program Studi Manajemen Universitas
Buana Perjuangan Karawang menyetujui naskah Skripsi atas nama dan
judul sesuai yang tercantum pada halaman judul untuk diuji pada:**

Ujian Sidang Penelitian

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Herdian Kertayasa, S.Pd.I., M.Pd.
(Sebagai Ketua Panitia)



29/08 - 2019

Laras Ratu Khalida, S.ST., M.M.
(Sebagai Sekretaris Panitia)



29/08 - 2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA J.CO DONUTS
& COFFEE MALL KARAWANG CENTRAL PLAZA**

***THE EFFECTS OF QUALITY SERVICE AND PROMOTION
TOWARDS PURCHASE DECISIONS AT J.CO DONUTS &
COFFEE MALL KARAWANG CENTRAL PLAZE***

Disusun oleh:
DAIMIN
NIM: 15416261201038

SKRIPSI

Telah dipertahankan dihadapan Penguji Skripsi pada tanggal 29 Agustus 2019
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang

Karawang, 29 Agustus 2019



Aji Tuhagana, S.Ag., S.E., M.M.

NIDN: 0423017201

Penguji II



Asep Darajatul Romli, M.Pd.

NIDN: 0421078003

Penguji III



Ir. Uus Mohammad Darul Fadli S.E., M.M.

NIDN: 0425016302

Penguji I

PERNYATAAN PLAGIARISME

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Daimin

NIM : 15416261201038

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian pada J.CO Donuts & Coffee Mall Karawang Central Plaza

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi tersebut bukanlah plagiat atau salinan karya milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya adalah plagiat atau menyalin karya milik orang lain, maka saya bersedia dituntut di muka pengadilan serta dicabut segala kewenangan dan hak saya yang berhubungan dengan Ijazah dan gelar akademik sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Karawang, 27 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,

Daimin

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Jangan pernah menyesali perbuatan baik terhadap orang lain, bahkan terhadap mereka yang tidak baik kepadamu. Karena perbuatanmu menunjukkan karaktermu. Sedangkan perbuatan mereka akan menunjukkan karakter mereka juga.

(Rintisan)

Banggalah pada dirimu sendiri. Meskipun ada yang tidak menyukai. Kadang mereka membenci karena mereka tak mampu menjadi seperti dirimu

(Rintisan)

KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

Bapak, Ibu, Kakakku, seluruh Keluarga, Sahabat, Teman, Alam Semesta dan Bumi beserta isinya.

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian pada J.CO Donuts & Coffee Mall Karawang Central Plaza”**.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana Manajemen bagi mahasiswa S1 pada program studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Iman Somantri sebagai Ketua Yayasan Pembina Perguruan Tinggi Pangkal Perjuangan.
2. Dr. H. Dedi Mulyadi, S.E., M.M. sebagai Rektor Universitas Buana Perjuangan Karawang.
3. Dr. Budi Rismayadi, S.E., M.M. sebagai Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Buana Perjuangan Karawang.
4. Wanta, S.E., M.M. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Universitas Buana perjuangan Karawang.
5. Ir. Uus Mohammad Darul Fadli, S.E., M.M. sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan dukungan dan bantuan berupa pemikiran, bimbingan dan motivasi dengan penuh kesabaran dan pengertian dalam proses penyusunan skripsi di Universitas Buana Perjuangan Karawang.
6. Santi Pertiwi Hari Sandi, SE., M.M. sebagai dosen pebimbing II yang telah memberikan arahan dan motivasi dalam penyusunan skripsi di Universitas Buana Perjuangan Karawang.
7. Kepada seluruh Dosen dan Staf serta pihak- pihak lainnya yang membantu penulisan skripsi, penulis ucapkan banyak terimakasih.

8. Kepada Bapak Sunaryo sebagai Store Manajer J.CO Donuts & Coffee Mall Karawang Central Plaza yang telah membimbing penulis selama melakukan penelitian, penulis ucapkan terimakasih.
9. Kepada karyawan J.co Donuts & Coffee Mall Karawang Central Plaza yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data.
10. Sumber semangatku kedua orang tua yang saya cintai Bapak Sanusi dan Ibu Darti yang telah memberikan motivasi dan dorongan baik moril maupun materil serta doa selama penulis menjalani pendidikan di Universitas Buana Perjuangan Karawang.
11. Keluarga tersayang, yang selalu penulis sayangi, yang selalu mendoakan penulis serta memberikan semangat dalam belajar.
12. Sahabat perjuanganku Adang Suherman, Melly, Moh. Kuntara, Lilis Khoerotul Khusna, Elina dan Isna yang selalu mendukung, mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis, penulis ucapkan terimakasih.
13. Sahabat terbaikku, Ahmad Sobandi, Angga Alfiawan, Reyhan Prayoga, Vera Fauziah, Yurista, Fita Anggiani, Susi dan Cindi Julia Frastica yang selalu memberikan waktu, pengorbananan dan motivasi.
14. Teman- teman Manajemen angkatan 2015 yang selalu mendukung dan saling mendoakan. Semoga kita semua di permudah dalam segala urusan setelah lulus dari kampus tercinta.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih terdapat kekurangan yang merupakan kelemahan peneliti dalam melaksanakan tugas penelitian ini, untuk itu peneliti mohon maaf. Demi penyempurnaan skripsi ini, peneliti berharap dengan segala hormat, saran dan pendapat serta kritik dari tim penguji.

Karawang, 27 Agustus 2019

Penulis