

**PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RETAIL  
(STUDI KASUS PADA TOKO INDOMARET)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**ULI YUNIARTI  
202020005**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN RETAIL  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH SURAKARTA  
2024**

**PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RETAIL  
(STUDI KASUS PADA TOKO INDOMARET)**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Program Studi  
Sarjana Manajemen Retail Universitas 'Aisyiyah Surakarta**



Oleh:

**ULI YUNIARTI  
202020005**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN RETAIL  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI  
UNIVERSITAS 'AISYIYAH SURAKARTA  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Uli Yuniarti  
NIM : 202020005  
Dosen Pembimbing : Aulia Uswatun Khasanah

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

### **PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RETAIL (STUDI KASUS PADA TOKO INDOMARET)**

yang dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen Retail di Universitas 'Aisyiyah Surakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Universitas 'Aisyiyah Surakarta maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

Surakarta, 7 Agustus 2024

Yang Menyatakan,

  
Uli Yuniarti  
202020005

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas 'Aisyiyah Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ULI YUNIARTI  
NIM : 202020005  
Jenis Karya : Skripsi  
Judul : Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Retail (Studi Kasus pada Toko Indomaret)

Dengan ini menyetujui dan memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non Eksklusive Royalty Free Right) kepada Universitas Aisyiyah Surakarta berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama masih mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surakarta, 29 Agustus 2024

  
Uli Yuniarti  
202020005

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI RETAIL  
(STUDI KASUS PADA TOKO INDOMARET)**

dinyatakan telah disetujui untuk diujikan pada Ujian Seminar Hasil Program Studi  
S1 Manajemen Retail Fakultas Bisnis dan Ekonomi  
Universitas 'Aisyiyah Surakarta.

yang disusun dan diajukan oleh

**Uli Yuniarti  
202020005**

Surakarta, 5 Agustus 2024

**Dosen Pembimbing,**



**Aulia Uswatun Khasanah, S.E, M.M  
NIDN. 0612019201**

Mengetahui,

**Kaprodi S1 Manajemen Retail**



**Amalina, S.E, M.M  
NIDN. 0601089201**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI RETAIL  
(STUDI KASUS PADA TOKO INDOMARET)**

yang disusun dan diajukan oleh

**Uli Yuniarti**

**202020005**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 7 Agustus 2024

**Susunan Dewan Penguji**

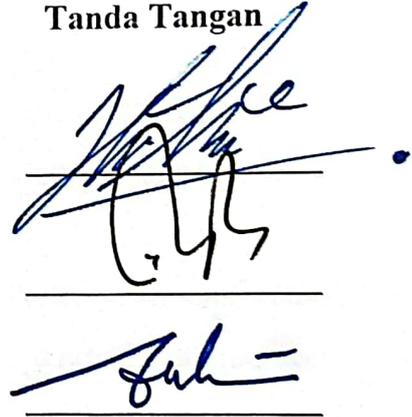
**Nama Penguji**

**Tanda Tangan**

**Ilham Karin Rizkiawan, S.E, M.M**  
NIDN.0626109401

**Nur Amalina, S.E, M.M**  
NIDN. 0601089201

**Aulia Uswatun Khasanah, S.E, M.M**  
NIDN. 0612019201



Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Tanggal 7 Agustus 2024

**DEKAN FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI**



**Aulia Uswatun Khasanah, S.E, M.M**  
NIDN. 0612019201

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan Kesehatan, Rahmat dan hidayah, sehingga peneliti masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun peneliti bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat.

Skripsi atau Tugas akhir ini peneliti persembahkan untuk :

- Ayah dan Ibu, Ah Shobirin dan Satinah terimakasih atas doa, semangat, motivasi serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
- Saudara-saudaraku tercinta Latifah Aulia Mutmainah, Ayu Ratu Basa, Mudasir, Darsini, Erlan Aviv Vandayu terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
- Dosen Pembimbing tersabar Bu Aulia Uswatun Khasanah yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Keluarga besar SD Muhammadiyah Cipete Bapak Rohman dan semua keluarga yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terimakasih masukan, doa dan semangatnya selama ini.
- Teman berproses mas Rohman Rohim, terimakasih atas doa dan semangatnya.
- Kucing Pororo yang sudah menemani dan menghibur saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga peneliti haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Retail (Studi Kasus Pada Toko Indomaret) disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pada Jurusan Manajemen Retail Universitas Aisyiyah Surakarta. Alasan pemilihan judul tersebut karena peneliti ingin mengetahui bagaimana keputusan pembelian yang dipengaruhi oleh promosi dan pelayanan yang ada di retail. Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada :

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak ibu di rumah yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, nasihat dan semuanya.
2. Ibu Riyani Wulandari, S.Kep, Ns, M.Kep selaku Rektor Universitas Aisyiyah Surakarta.
3. Ibu Aulia Uswatun Khasanah, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Aisyiyah Surakarta.
4. Ibu Aulia Uswatun Khasanah, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang baik dan tulus dalam membimbing.
5. Kakak dan adik.
6. Teman-teman seperjuangan.
7. Semua pihak

Peneliti menyadari bahwa di dalam skripsi ini masih ada banyak kekurangannya, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan juga saran yang sifatnya membangun untuk karya yang lebih baik lagi kedepannya. Harapannya, skripsi ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca.

Surakarta, 20 Juli 2024

Peneliti