

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
TOKO RIFA STATIONARY DI GRESIK**



Diajukan Oleh :

FADLI MUHAMMAD

NIM : 2018020039

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

2022

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
TOKO RIFA STATIONARY DI GRESIK**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

FADLI MUHAMMAD

NIM : 2018020039

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

2022

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fadli Muhammad
NIM : 2018020039
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S-1

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul :

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELAN PADA TOKO RIFA STATIONARY
DI MANYAR GRESIK

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 22 Juli 2022
Yang menyatakan,



Fadli Muhammad

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
TOKO RIFA STATIONARY GRESIK

SKRIPSI

Diajukan oleh :

FADLI MUHAMMAD
NIM: 2018020039

Skripsi telah disetujui untuk diuji
Pada Tanggal 20 Juni 2022

Oleh :

Pembimbing I



(Mochamad Syafii, S.E., M.M.)
NIDN : 0729018305

Pembimbing II



(Abdullah Mubarroq, S.E., M.M.)
NIDN : 0730099102

Ketua Program Studi Manajemen
Universitas Gresik

(Umar Burhan, S.E., M.M.)
NIDN : 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
TOKO RIFA STATIONARY GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh :

FADLI MUHAMMAD

NIM: 2018020039

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan telah direvisi
Sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal 22 Juli 2022

Dosen Pembimbing I



(Mochamad Syafii, S.E., M.M.)

NIDN : 0729018305

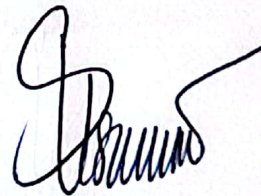
Ketua Penguji



(Rachmad Ilham, S.Ant,M,PSDM,HC.)

NIDN : 0723079203

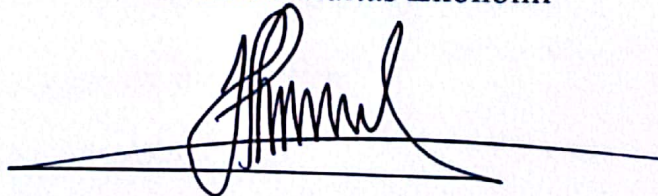
Anggota Penguji,



(Susan Novitasari Khadijah, S.E., M.M)

NIDN : 0714118803

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si.)

NIDN : 0023057801

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO RIFA STATIONARY GRESIK

ABSTRAK

Dalam usaha untuk meningkatkan kredibilitas, perusahaan perlu meningkatkan kualitas perusahaan, memahami harga dan meningkatkan kualitas pelayanan adalah salah satunya. Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian apakah harga dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada toko Rifa Stationary. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Rifa Stationary di Manyar Gresik. Sampel yang digunakan sebanyak 96 orang calon pelanggan Rifa Stationary. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode Probability Sampling. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linear berganda dengan aplikasi SPSS 20. Hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil uji F bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayan, Keputusan Pembelian

***THE EFFECT OF PRICE AND QUALITY OF SERVICE ON PURCHASE
DECISIONS AT RIFA STATIONARY STORE GRESIK***

ABSTRACT

In an effort to increase credibility, companies need to improve the quality of the company, understanding prices and improving service quality is one of them. The formulation of the problem posed in this study is whether the price and service quality partially and simultaneously affect consumer buying interest at Rifa Stationary stores. This study aims to determine the effect of service quality on purchasing decisions at Rifa Stationary Stores in Manyar Gresik. The sample used was 96 prospective customers of Rifa Stationary. The sampling technique in this study used the Probability Sampling method. Data were collected using a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis method with SPSS 20 application. The results of the research based on (t test) show that price has an effect on purchasing decisions, service quality has an effect on purchasing decisions. F test results that the price and quality of service affect purchasing decisions.

Keywords: Price Effect, Service Quality, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Rifa Stationary di Manyar Gresik”, sebagai bagian kegiatan akademik Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak baik berupa material maupun spiritual. Selanjutnya peneliti sampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada yang terhormat :

1. Ibu dr Riski Dwi Prameswari, M.Kes selaku Rektor Universitas Gresik
2. Bapak Firdaus Indrajaya Tuharea S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan S.E., M.M selaku kepala Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Gesik.
4. Bapak Rachmad Ilham, S. Ant,M,PSDM,HC. selaku penguji satu
5. Ibu Susan Novitasari Khadijah, S.E., M.M. selaku penguji dua
6. Bapak Mochamad Syafii, S.E., M.M. selaku pembimbing satu
7. Bapak Abdullah Mubarroq, S.E., M.M. selaku pembimbing dua

8. Orang tua serta saudara – saudara semuanya yang telah memberikan doa semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliah saya sehingga terselesaikan skripsi ini.
9. Sahabat – sahabat dan tim solidaritas yang senantiasa setia menemani di kala senang, sedih memberikan dukungan.
10. Rekan – rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik selama perkuliahan proses proposal ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasannya waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan maupun informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Gresik, 20 Juni 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
HALAMAN ABSTRAK.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Praktis	6
1.4.2. Manfaat Teoritis.....	6
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.2. Pemasaran	9
2.1.3. Harga	10
2.1.4. Indikator Harga	10
2.1.5. Kualitas Pelayanan	11
2.1.6. Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.7. Keputusan Pembelian.....	14
2.1.8. Indikator Keputusan Pembelian	14
2.1.9. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	15
2.1.10. Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	16
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Konseptual.....	20

2.4. Hipotesis	21
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	22
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	22
3.2. Definisi Operasional Variabel	22
3.3. Indikator Variabel Penelitian	24
3.4. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Sampel	25
3.4.1. Populasi.....	25
3.4.2. Sampel.....	25
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5.1. Data Primer	27
3.5.2. Data Skunder	29
3.6. Metode Analisis Data	29
3.6.1. Statistik Dekriptif	30
3.6.2. Interval	31
3.6.3. Uji Validitas	32
3.6.4. Uji Reabilitas.....	33
3.6.5. Analisis Korelasi	33
3.6.6. Uji Asumsi	34
3.6.7. Uji Regresi Linear Berganda.....	38
3.6.8. Koefisien Determinasi (R^2)	38
3.6.9. Uji Hipotesis	39
3.6.10. Uji-t (Uji Parsial).....	40
3.6.11. Uji-F (Uji Simultan).....	41
3.6.12. Analisis Determinasi	43
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	44
4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan	44
4.1.3. Uraian Jabatan.....	45
4.2 Waktu Penelitian	45

4.3 Hasil Penelitian	46
4.3.1. Deskripsi umum responden.....	46
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel.....	48
4.3.3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	54
4.3.4. Uji Asumsi Klasik.....	58
4.3.5. Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.3.6. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2).....	65
4.3.7. Uji Hipotesis	67
4.4 Pembahasan.....	71
BAB 5 PENUTUP	74
5.1. kesimpulan	74
5.2. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Konseptual	20
3.1. Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesisi Uji-t.....	41
4.1 Struktur organisasi perusahaan.....	44
4.2. Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t (Harga terhadap Keputusan Pembelian)	68
4.3. Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t (Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian)	69
4.4. Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji F.....	71

DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian Terdahulu	18
3.1. Indikator Variabel penelitian.....	24
3.2. Skala Model Likert.....	30
3.3. Tabel Interval	31
3.4. Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata	32
3.5. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	34
4.1. karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.2. karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.3. karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
4.4. karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan	48
4.5. Dasar Interpretasi skor Rata-rata	49
4.6. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	49
4.7. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
4.8. Hasil tanggapan Responden terhadap variabel Keputusan Pembelian	53
4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	54
4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	55
4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	55
4.12. Hasil Uji Reabilitas Variabel Harga	56
4.13. Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
4.14. Hasil Uji Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian	57
4.15. Uji Normalitas	58
4.16. Uji Heteroskedasitas.....	60
4.17. Uji Autokorelasi	61
4.18. Uji Multikolinieritas.....	62
4.19. Uji Linearitas.....	63
4.20. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
4.21. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	65
4.22. Model summary	66
4.23. Hasil Uji t	67
4.24. Hasil Uji F	70