

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
ANGKRINGAN MORO DW



Diajukan Oleh:

MUHAMMAD NAUFAL
NIM. 2019020099

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2023

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ANGKRINGAN
MORO DW

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Gresik



Diajukan Oleh:

MUHAMMAD NAUFAL
NIM. 2019020099

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK
2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ANGKRINGAN
MORO DW**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

MUHAMMAD NAUFAL
NIM: 2019020099

Skripsi telah disetujui untuk diujikan
Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.
NIDN. 0724058708

Pembimbing II



Dr. Suharto, M.M.
NIDN. 8907170023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen,



Umar Burhan, S.E., M.M
NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ANGKRINGAN
MORO DW**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

MUHAMMAD NAUFAL
NIM 2019020099

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji Pada Tanggal: 10 Juli 2023

Pembimbing



Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.
NIDN 0724058702

Ketua Penguji



Mochamad Syafii, S.E., M.M.
NIDN 0729018305

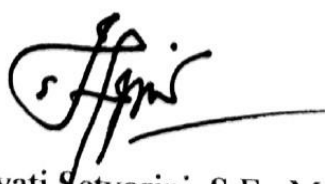
Anggota Penguji



Rachmad Ilham, S.Ant. M.PSDM.
NIDN 0723079203

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., M.B.A.
NIDN 0716066901

PERNYATAAN ORISINILITAS

Nama : Muhammad Naufal
NIM : 2019020099
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Angkringan Moro DW

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur – unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 10 Juli 2023

yang menyatakan,



Muhammad Naufal
NIM. 2019020099

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ANGKRINGAN MORO DW

Muhammad Naufal

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh kualitas layanan, dan harga terhadap keputusan pembelian pada Angkringan Moro DW. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah kualitas layanan, dan harga berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian Angkringan Moro DW. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 109 responden. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dilakukan menggunakan bantuan SPSS 25. Metode penelitian analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda yang sebelumnya dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan uji statistik yaitu, uji T dan uji F. dan. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa variabel Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian angkringan moro dw dan Harga secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. angkringan moro dw secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian angkringan moro dw. Kualitas layanan, dan harga, secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian angkringan moro dw.

Kata Kunci: kualitas layanan, dan harga keputusan pembelian

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, AND PRICE ON PURCHASE

DECISIONS OF ANGKRINGAN MORO DW

Muhammad Naufal

Management Study Program, Faculty Of Economics, Gresik University

ABSTRAC

This study aims to examine and prove the effect of service quality, and price on purchasing decisions at Angkringan Moro DW. This study uses a quantitative approach. The formulation of the problem in this study is whether the 109 respondents. This research method used a quantitative approach and the sampling method was carried out by using non-probability sampling with a purposive sampling technique. The data collection method was carried out using SPSS 25. The analytical research method used was multiple regression analysis which previously carried out the classical assumption test first. Hypothesis testing in this study was carried out using statistical tests, namely the T test and F test. and. The results of this study show that the variable Service Quality partially has a positive effect on purchasing decisions for angkringan moro dw and price partially has a positive effect on purchasing decisions. Angkringan Moro DW partially has a positive effect on purchasing decisions for Angkringan Moro DW. Service quality, price, and store atmosphere simultaneously (together) have a positive effect on purchasing decisions for angkringan moro dw. quality of service, and price partially and simultaneously affect the purchase decision of Angkringan Moro DW.

Keywords: service quality, and price purchasing decisions

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa memulai hingga mengakhiri proses penyusunan skripsi ini bukanlah sesuatu hal yang sangat mudah. Ada banyak kendala dan cobaan yang dilalui. Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna melanjutkan ke skripsi. Adapun judul skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Layanan, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Angkringan Moro DW.”

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat bantuan dan bimbingan serta saran-saran yang diberikan oleh semua pihak. Melalui kesempatan ini penulis dengan kerendahan hati dan tulus menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes., selaku Rektor Universitas Gresik.
2. Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Umar Burhan, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I, yang telah memberikan arahan, bimbingan, nasehat dan saran yang diberikan hingga terselesaikan penulisan skripsi ini.

5. Dr. Suharto, M.M. selaku dosen pembimbing II, yang telah memberi arahan, bimbingan, nasehat, dan saran yang diberikan hingga terselesaikan penulisan skripsi ini. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Gresik yang telah memberi bekal ilmu dari awal sampai akhir kuliah.
6. Kedua orang tua yang tak pernah berhenti mendoakan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi.
7. Adik dan seluruh keluarga besar yang selalu menyemangati dan memotivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Teman-teman seperjuangan, kerabat sekaligus teman kerja yang selalu mensupport dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

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

16 Mei 2023

Muhammad Naufal

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRAC</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1 PENDAHULUAN
.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB II <u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pemasaran	8
2.1.2. Pengertian Kualitas layanan.....	9
2.1.3. Faktor Kualitas Layanan	10
2.1.4. Indikator Kualitas Layanan.....	11
2.1.5. Harga.....	11
2.1.6. Peranan Harga.....	12
2.1.7. Faktor-Faktor Harga.....	13
2.1.8. Indikator Harga	14
2.1.9. Pengertian Keputusan Pembelian.....	15
2.1.10.Faktor Keputusan Pembelian	15
2.1.11.Indikator Keputusan Pembelian	17

2.2.	Kajian Pustaka.....	18
2.3.	Kerangka Konseptual	21
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	23
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	24
3.2.1	Variabel Bebas Independent (X).....	24
3.2.2	Variabel Terkait Dependent (Y).....	25
3.3.	Indikator Variabel Penelitian	25
3.4.	Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.4.1	Populasi.....	26
3.4.2	Sampel.....	27
3.4.1.	Teknik Pengambilan Sampel	28
3.5	Metode Pengumpulan Data	29
3.5.1.	Jenis Data	29
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5.3.	Tingkatan Data.....	32
3.6.	Metode Analisis Data.....	36
3.6.1.	Uji Instrumen Penelitian	36
3.6.2.	Uji Statistik Deskriptif	37
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.4.	Uji Regresi Linier Berganda	41
3.6.5.	Uji Hipotesis	42
3.6.6.	Koefisien Determinasi (R^2).....	46
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		47
4.1	Gambaran Umum Penelitian	47
4.2	Waktu Penelitian	48
4.3	Visi dan Misi Usaha.....	48
4.4	Hasil Penelitian	49
4.4.1	Statistik Deskriptif	49
4.4.2	Deskriptif Karakteristik Responden.....	49
4.4.3	Uji Statistik Deskriptif	52
4.4.4	Interval	53

4.4.5 Uji Instrumen Penelitian	59
4.4.6 Analisis Korelasi	64
4.4.7 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.8 Analisa Regresi Linier Berganda	73
4.4.9 Uji Hipotesis	75
4.4.10 Koefisien Determinasi.....	80
4.5 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	81
BAB V PENUTUPAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	84
5.3 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
Lembar Lampiran.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian	25
Tabel 3.2 Data konsumen Angkringan.....	26
Tabel 3.2 interval.....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan konsumen Angkringan.....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	51
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif	52
Tabel 4.5 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata	53
Tabel 4.6 Variabel Responden	60
Tabel 4.7 Uji Validitas	61
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Layanan.....	62
Tabel 4.9 Uji Validitas Harga	62
Tabel 4.10 Uji Validitas Keputusan Pembelian	62
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.13 Analisa Korelasi	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov normalitas	66
Tabel 4.15 Uji heteroskedastisitas	69
Tabel 4.16 Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi	71
Tabel 4.18 Hasil Uji Linieritas Variabel kualitas Layanan.....	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Linieritas Variabel Harga.....	73
Tabel 4.21 Hasil Uji linier Berganda.....	74
Tabel 4.22 Hasil Uji t	75
Tabel 4.23 Hasil Uji F.....	78
Tabel 4.24 Analisa Determinasi (R ²)	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Koseptual.....	21
Gambar 2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
Gambar 4.1 Logo gambar Angkringan.....	48
Gambar 4.2 Analisis Grafik Histogram.....	67
Gambar 4.3 Analisis Normal Probability Test	68
Gambar 4.4 Gambar kurva daerah penerima dan penolakan Kualitas Layanan.....	76
Gambar 4.5 Gambar kurva daerah penerima dan penolakan harga.....	77
Gambar 4.8 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H0 Uji-t.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Hasil Analisis
- Lampiran 4 Statistic Deskriptif
- Lampiran 5 Deskriptif berdasarkan karakteristik Responden
- Lampiran 6 Uji Validitas
- Lampiran 7 Reabilitas
- lampiran 8 Uji Normalitas
- lampiran 9 Autokorelasi
- Lampiran 10 Heteroskedastisitas
- Lampiran 11 Uji Multikolinier
- Lampiran 12 Uji Linieritas
- Lampiran 13 Uji Analisa Regresi Berganda
- Lampiran 14 Uji Analisa Determinasi
- Lampiran 15 Uji t
- Lampiran 16 Uji F
- Lampiran 17 Tabel Uji F tabel alpha 5%
- Lampiran 18 Tabel Uji t tabel alpha 5%
- Lampiran 19 Tabel Durbin Witson