

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PERSEPSI DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN EMAS**  
**DI UD KATHEAN GIRI GRESIK**



Diajukan Oleh :

**MUHAMAD ARIF FAIZUN**

NIM: 2017020001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS GRESIK**  
**GRESIK**  
**2021**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH PERSEPSI DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN EMAS**  
**DI UD KATHEAN GIRI GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S. M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

**MUHAMAD ARIF FAIZUN**

NIM: 2017020001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS GRESIK**

**GRESIK**

**2021**

# **PENGARUH PERSEPSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN EMAS DI UD KATHEAN GIRI GRESIK**

Muhammad Arif Faizun

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas  
Gresik

## **ABSTRAK**

Dalam usahanya untuk meningkatkan kredibilitas, perusahaan perlu untuk meningkatkan kualitas perusahaan, memahami persepsi dan meningkatkan kualitas pelayanan adalah salah satunya. Untuk mencapai efektivitas, perusahaan perlu melakukan pengukuran dari pelaksanaan meningkatkan reputasi. Pengukuran itu dapat dilakukan dengan menggunakan indikator non finansial yaitu indeks keputusan pembelian. Rumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini apakah persepsi dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk emas di UD Kathean Gresik. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh persepsi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk emas UD Kathean Gresik secara parsial dan simultan. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen produk emas UD Kathean Gresik yang berjumlah 125 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non- probability sampling* dengan metode *incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket), dokumentasi dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah Variabel persepsidan kualitas pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian emas UD Kathean Gresik. Hal ini di buktikan dari nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan tingkat signifikan  $t < 0,482$  lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ .

**Kata kunci : Persepsi, Kualitas Pelayanan dan keputusan pembelian**

*THE EFFECT OF PERCEPTION AND QUALITY OF SERVICE ON GOLD PURCHASE DECISIONS IN*

*UD KATHEAN GIRI GRESIK*

Muhammad Arif Faizun

*Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik*

**ABSTRACT**

*In an effort to increase credibility, companies need to improve the quality of the company, understanding perceptions and improving service quality is one of them. To achieve effectiveness, companies need to measure the implementation of improving reputation. This measurement can be done by using non-financial indicators, namely the purchasing decision index. The partial problem formulation that is interested in this research is whether the perception and quality of service simultaneously and influence the decision to purchase gold products at UD Kathean Gresik. The purpose of this study was to determine the effect of perception and service quality on purchasing decisions for gold products at UD Kathean Gresik partially and simultaneously. The sample in this study were consumers of gold products UD Kathean Gresik, amounting to 125 respondents. The sampling method was carried out using a non-probability sampling method with the incidental sampling method, which is a technique of making samples based on chance. Data collection methods used are questionnaires (questionnaire), documentation and interviews. The analytical method used in this research is instrument test (validity test and reliability test), descriptive percentage analysis, classical assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination using SPSS. The result of this research is that perception variable and service quality simultaneously have no effect on gold purchase decision at UD Kathean Gresik. This is proven by the value of  $F_{count} ( ) > F_{table} ( )$  and the significant level of  $t$  is 0.482 which is smaller than  $\alpha = 0.05$ .*

*Keywords: Perception, Service Quality and Buying Decision*

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH PERSEPSI DAN KUALITAS LAYANAN**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN EMAS**  
**DI UD KATHEAN GIRI GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**MUHAMAD ARIF FAIZUN**  
NIM: 2017020001

Skripsi telah disetujui untuk diseminarkan

Pada Tanggal: 13 Agustus 2021

Oleh:

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



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

Ketua Program Studi Manajemen



**(Denny Astanto, S.E., M.M.)**  
NIDN :0720107402

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH PERSEPSI DAN KUALITAS LAYANAN**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN EMAS**  
**DI UD KATHEAN GIRI GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh:

**MUHAMAD ARIFF FAIZUN**  
NIM : 2017020001

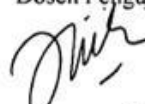
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana  
Disarankan oleh Tim Penguji  
Pada Tanggal : 04 Februari 2021

Dosen Pembimbing



**(Mochammad Syafii, S.E., M.M.)**  
NIDN :0729018305

Dosen Penguji I



**(Dini Kusumaningrum, S.Si., M.M.)**  
NIDN : 0727078806

Dosen Penguji II



**(Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC.)**  
NIDN :0723079203

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi



**(Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si.)**  
NIDN :0023057801

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI/TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MUHAMMAD ARIF FAIZUN  
NIM : 2017020001  
Program Studi : MANAJEMEN  
Jenjang : S-1 / S-2

Menyatakan bahwa Skripsi/Tesis yang saya buat dengan judul :

PENGARUH PERSEPSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI UD KATHEAN GIRI GRESIK .....

.....

.....

.....

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi/tesis 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/tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiarasi, saya bersedia skripsi/tesis 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, .....

Yang menyatakan,



MUHAMMAD ARIF FAIZUN

\*) Tanda tangan di atas materai

\*) Penulisan harus jelas dan menggunakan huruf Capital / Balok

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohiim,,,*

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi kita Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN EMAS DI UD KATHEAN GIRI GRESIK”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S. M).

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spriritual. Selanjutnya penulis mengucapkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sukiyat, S.H., M.Si. selaku Rektor di Universitas Gresik.
2. Bapak Firdaus Indrajaya Tuharea S. E., M. Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Denny Astanto, S.E., M.M, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Bapak Mochamad Syafii, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
5. Bapak Abdullah Mubarroq, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
6. Ibu Dini Kusumaningrum S. Si., M.M. Selaku Dosen Penguji I di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.



7. Bapak Rachmad Ilham, S. Ant., M.PSDM.,HC. Selaku Dosen Penguji II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
8. Orang tuaku,serta saudara-saudaraku semuanya yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliahku hingga terselesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik selama perkuliahan hingga proses skripsi.
10. Manajemen UD Kathean Giri Gresik beserta jajarannya, yang telah memberikan izin dan sumbangsih saran dalam penelitian ini.
11. Teman dan Rekan kerja di PT Karunia Alam Segar sub FBD dan Vmix Departemen Energy Drink yang selalu mendukung saya dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan 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.

Gresik, 21 Januari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
---------------------	---

ABSTRAK.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Manajemen.....	9
2.1.2 Manajemen pemasaran.....	9
2.1.3 Pemasaran.....	10
2.1.4 Persepsi.....	13
2.1.5 Kualitas Layanan.....	17
2.1.6 Keputusan Pembelian.....	20
2.1.7 Hubungan Variabel $X_1$ Terhadap Y.....	22
2.1.8 Hubungan Variabel $X_2$ Terhadap Y.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	27
2.4 Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	29

3.2.1 Variabel Bebas.....	30
3.2.2 Variabel Terikat.....	31
3.3 Indikator Variabel Penelitian.....	31
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Sampel.....	33
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5.1 Data Primer.....	34
3.5.2 Data Sekunder.....	36
3.6 Metode Analisis Data.....	36
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	37
3.6.2 Uji Validitas.....	38
3.6.3 Uji Realibilitas.....	38
3.6.4 Analisis Korelasi.....	39
3.6.5 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.6 Analisa Regresi Linear Berganda.....	42
3.6.7 Uji Hipotesis.....	43
3.6.8 Analisis Determinasi.....	46

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian. . . . .	47
4.2 Waktu Penelitian . . . . .	48
4.3 Hasil Penelitian . . . . .	48
4.3.1 Statistik Deskriptif . . . . .	48
4.3.2 Uji Validitas . . . . .	55
4.3.3 Uji Reliabilitas . . . . .	55
4.3.4 Uji Asumsi Klasik . . . . .	56
4.3.5 Analisa Regresi Linier Berganda . . . . .	64
4.3.6 Uji Hipotesis . . . . .	66
4.3.7 Pembahasan Dan Hasil Penelitian . . . . .	72

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....74

5.2 Saran.....75

**DAFTAR PUSTAKA.....**

**LAMPIRAN.....**

**DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Konseptual .....27

3.1 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji - t .....	44
3.2 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji - F.....	46
4.1 Gambar Autokorelasi.....	58
4.2 Hasil uji Linearitas-grafik <i>ScatterPlot</i> .....	63
4.3 Hasil uji Linearitas-grafik <i>ScatterPlot</i> .....	64
4.4 Kurva uji F.....	68
4.5 Kurva uji T variabel Persepsi.....	70
4.6 Kurva uji T vriabel Kualitas Pelayanan.....	70

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
3.1 Indikator Variabel Penelitian .....	31
3.2 Skala Pengukuran Data Persepsi dan Kualitas Layanan .....	36
3.3 Skala Likert .....	37
3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	39
4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
4.2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	50
4.3 Statistik deskripsi variabel Persepsi.....	51
4.4 Statistik deskripsi Variabel kualitas pelayanan.....	51
4.5 Statistik deskripsi variabel Keputusan Pembelian.....	52
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi.....	53
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	54
4.9 Uji Reliabilitas.....	55
4.10 Kolmogrov-Smirnov.....	56
4.11 Uji Autokorelasi.....	58
4.12 Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.13 Uji Multikolinearitas.....	61
4.14 Uji Linearitas.....	62

4.15 Uji Linearitas.....	63
4.16 Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
4.17 Uji F.....	67
4.18 Uji T.....	69
4.19 Analisis Determinasi.....	71