

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI MUSTAHIQ MART KEBOMAS GRESIK**



Diajukan Oleh :

NURUL FADHILAH

NIM: 2017020013

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

2021

SKRIPSI
PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI MUSTAHIQ MART KEBOMAS GRESIK

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

NURUL FADHILAH

NIM: 2017020013

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI MUSTAHIQ MART KEBOMAS GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

NURUL FADHILAH
NIM: 2017020013

Skripsi telah disetujui untuk diseminarkan

Pada Tanggal 10 Agustus 2021


Oleh:

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



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

Ketua Program Studi Manajemen



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

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI MUSTAHIQ MART KEBOMAS GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

NURUL FADHILAH

NIM : 2017020013

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana

Disarankan oleh Tim Penguji

Pada tanggal : 24 Agustus 2021

Dosen Pembimbing



(Abdullah Mubarrog, S.E., M.M.)

NIDN : 0730099102

Dosen Penguji I



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

NIDN : 0729018305

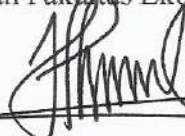
Dosen Penguji II



(Denny Astanto, S.E., M.M.)

NIDN : 0720107402

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



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

NIDN : 0023057801

SURAT PERNYATAAN ORSINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurul Fadhilah

Nim : 2017020013

Fakultas : Ekonomi

Program : S-1

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI MUSTAHIQ MART KEBOMAS GRESIK

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan **“Duplikasi”** dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebarakan 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, 24 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Nurul Fadhilah

PENGARUH HARGA, PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MUSTAHIQ MART KEBOMAS GRESIK

Nurul Fadhilah

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, produk, dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Mustahiq Mart Kebomas Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel 80 responden dengan metode *non-probability sampling* dengan metode *incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan kuesioner (angket). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) harga secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Mustahiq Mart Kebomas Gresik; (2) produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Mustahiq Mart Kebomas Gresik; (3) kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Mustahiq Mart Kebomas Gresik serta (4) harga, produk, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Mustahiq Mart Kebomas Gresik. Hal ini dibuktikan dari nilai (1) $t_{hitung} (2,784) > t_{tabel} (1,665)$ nilai t signifikansi = 0,007 lebih kecil dari $\alpha = 0,1$; (2) $t_{hitung} (2,655) > t_{tabel} (1,655)$ nilai t signifikansi = 0,010 lebih kecil dari $\alpha = 0,1$; (3) $t_{hitung} (4,093) > t_{tabel} (1,665)$ nilai t signifikansi = 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,1$ serta (4) $F_{hitung} (47,231) > F_{tabel} (2,16)$ dan tingkat signifikansi t 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,1$

Kata Kunci : Harga, Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

THE INFLUENCE OF PRICE, PRODUCT, AND QUALITY OF SERVICE ON PURCHASE DECISIONS AT MUSTAHIQ MART KEBOMAS GRESIK

Nurul Fadhilah

Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, product, and service quality partially and simultaneously on purchasing decisions at Mustahiq Mart Kebomas Gresik. This study uses a quantitative approach with a sample of 80 respondents with non-probability sampling method with incidental sampling method is a sampling technique based on chance. Data collection methods used are observation, interviews and questionnaires (questionnaire). The analytical method used in this research is instrument test (validity test and reliability test), descriptive analysis, classical assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination using SPSS.

The results of this study are (1) price partially influences purchasing decisions at Mustahiq Mart Kebomas Gresik; (2) the product partially influences purchasing decisions at Mustahiq Mart Kebomas Gresik; (3) service quality partially influences purchasing decisions at Mustahiq Mart Kebomas Gresik and (4) price, product, and service quality simultaneously affect purchasing decisions at Mustahiq Mart Kebomas Gresik. This is proven by the value of (1) $t_{count} (2,784) > t_{table} (1,665)$ the value of t significance = 0,007 is smaller than = 0,1; (2) $t_{count} (2,655) > t_{table} (1,655)$ t value of significance = 0,010 smaller than = 0,1; (3) $t_{count} (4,093) > t_{table} (1,665)$ t value of significance = 0,000 smaller than = 0,1 and (4) $F_{count} (47,231) > F_{table} (2,16)$ and the significant level t 0.000 is smaller than $\alpha = 0,1$

Keywords: Price, Product, Service Quality, Purchase Decision

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 peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MUSTAHIQ MART KEBOMAS GRESIK”** Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program 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 spriritual. Selanjutnya peneliti mengucapkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sukiyat, S.H., M.Si. selaku Rektor di Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Bapak Firdaus Indrajaya Tuharea., S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen.

3. Bapak Deny Astanto, S.E., M.M, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan Program Studi S1 Manajemen.
4. Bapak Abdullah Mubarroq, S.E, M.M. dan Bapak Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM. Selaku Dosen Pembimbing di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.
5. Bapak Mochamad Syafii, S.E., M.M dan Bapak Deny Astanto, S.E., M.M Selaku Dosen Penguji di Universitas Gresik, yang telah memberikan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Kepada Orang tua saya, Bapak Muslichin dan ibu Muhanim yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya atas perjalanan kuliahku hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik dan dukungannya selama perkuliahan hingga proses skripsi.
8. Teman dan Rekan kerja yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak Zainal Abidin selaku Pemimpin Mustahiq Mart Kebomas Gresik yang telah memberikan izin dan saran dalam penelitian ini.

Peneliti 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, 01 Juli 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I 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. Teoritis	6
1.4.2. Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran.....	8

2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.3 Bauran Pemasaran	9
2.1.4 Teori Harga.....	10
2.1.5 Teori Produk.....	15
2.1.6 Teori Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.7 Perilaku Konsumen	25
2.1.8 Teori Keputusan Pembelian	31
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Konseptual.....	37
2.4 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
3.2 Definisi Operasional Variabel	39
3.2.1 Variabel Independen (X).....	40
3.2.2 Variabel Dependen (Y)	40
3.3 Indikator Variabel Penelitian	41
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.4.1 Populasi	42
3.4.2 Sampel	42
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5.1 Data Primer.....	44
3.5.2 Data Sekunder	45

3.6 Metode Analisis Data.....	46
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	46
3.6.2 Interval.....	47
3.6.3 Uji Validitas	49
3.6.4 Uji Reliabilitas.....	49
3.6.5 Uji Asumsi Klasik	50
3.6.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	53
3.6.7 Uji Hipotesis.....	54
3.6.8 Analisis Korelasi	58
3.6.9 Koefisien Determinasi	59
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	60
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	60
4.1.1 Sejarah Mustahiq Mart Kebomas Gresik	60
4.1.2 Jam Kerja.....	63
4.1.3 Visi dan Misi	63
4.2 Waktu Penelitian.....	63
4.3 Hasil Penelitian	64
4.3.1 Statistik Deskriptif.....	64
4.3.2 Interval.....	65
4.3.3 Deskripsi Karakteristik Responden	66
4.3.4 Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden	69
4.3.5 Uji Validitas	86

4.3.6 Uji Reliabilitas.....	90
4.3.7 Uji Asumsi Klasik	91
4.3.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	99
4.3.9 Hipotesis	101
4.3.10 Analisa Kolerasi.....	107
4.3.11 Analisis Determinasi (R^2)	108
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian	109
BAB V PENUTUP.....	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	27
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	37
Gambar 3.1 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t.....	56
Gambar 3.2 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-f.....	58
Gambar 4.1 Gambar Histogram	92
Gambar 4.2 Gambar Autokolerasi	93
Gambar 4.3 Gambar Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Harga	103
Gambar 4.4 Gambar Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Produk	104
Gambar 4.5 Gambar Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Uji-t Kualitas Pelayanan	104
Gambar 4.6 Gambar Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Uji-F	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian	41
Tabel 3.2 Data Jumlah Konsumen di Mustahiq Mart Kebomas Gresik	42
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Likert Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan	45
Tabel 3.4 Skala Pengukuran Harga, Produk dan Kualitas Pelayanan	47
Tabel 3.5 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	48
Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Kolerasi Nilai r	58
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif	64
Tabel 4.2 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	65
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berapa Kali Berbelanja Dalam Sebulan	68
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keterjangkauan Harga	69
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	70
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya Saing Harga	71
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harga dengan Manfaat	72

Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Kelengkapan Produk	73
Tabel 4.11 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Merk Produk.....	74
Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Variasi Ukuran Produk.....	75
Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Variasi Kualitas Produk	76
Tabel 4.14 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Keandalan (<i>Reliability</i>)	77
Tabel 4.15 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	78
Tabel 4.16 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Jaminan (<i>Assurance</i>)	79
Tabel 4.17 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Bukti fisik (<i>Tangible</i>).....	80
Tabel 4.18 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Empati (<i>empathy</i>).....	81
Tabel 4.19 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Pengenalan Masalah	82
Tabel 4.20 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Pencarian Informasi	83

Tabel 4.21 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Evaluasi Alternatif	84
Tabel 4.22 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Keputusan Pembelian	85
Tabel 4.23 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator	
Evaluasi Pasca Pembelian	86
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	87
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel Produk	88
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	88
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	89
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas	90
Tabel 4.29 Kolmogrov-Smirnov	91
Tabel 4.30 Uji Autokelarasasi	94
Tabel 4.31 Uji Heteroskedastisitas	95
Tabel 4.32 Uji Multikolinieritas	96
Tabel 4.33 Uji Linieritas Harga Terhadap Keputusan Pembelian	97
Tabel 4.34 Uji Linieritas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	98
Tabel 4.35 Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	99
Tabel 4.36 Analisis Regresi Linier Berganda	100
Tabel 4.37 Uji t	102
Tabel 4.38 Uji F	106
Tabel 4.39 Analisa Kolerasi	107
Tabel 4.40 Analisis Determinasi (R ²)	109

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Permohon Izin
- Lampiran 2 : Surat Balasan Permohonan Perizinan Penelitian
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Data Responden
- Lampiran 5 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 6 : Hasil Uji SPSS
- Lampiran 7 : Tabel r
- Lampiran 8 : Tabel Durbin-Watson
- Lampiran 9 : Tabel t
- Lampiran 10 : Tabel F
- Lampiran 11 : Dokumentasi
- Lampiran 12 : Struktur Organisasi Mustahiq Mart Kebomas Gresik
- Lampiran 13 : Kartu Bimbingan