

**KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN**

SKRIPSI

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ADMINISTRASI BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN
KEPELABUHANAN BARUNAWATI SURABAYA**



Disusun Oleh :

Nama : Maulidyah Yuliantika Hidayat
NIM : 14.11108
Program Studi : Administrasi Bisnis
Pembimbing : Drs. Ec. H. Wulyo MM, MSi

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA
2018**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Maulidyah Yuliantika Hidayat
NIM : 14.11108
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Kualitas Produk, Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

[Maulidyah Yuliantika Hidayat]

SKRIPSI

**KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Penelitian di PT. CV. Mahkota Surabaya)

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : MAULIDYAH YULIANTIKA HIDAYAT

NIM : 14.11108

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Mengetahui, Tanggal

Tanggal

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing

JULI PRASTYORINI, S.Sos., M.M

Drs. Ec. H. WULYO MM, MSi.

Mengetahui, Tanggal

KETUA STIAMAK BARUNAWATI

Drs. IWAN SABATINI, M.Si.

ABSTRAKSI

MAULIDYAH YULIANTIKA HIDAYAT . 14.11108

KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

Skripsi . Program Studi Administrasi Bisnis. 2018

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian. Objek penelitian ini adalah CV. Mahkota Surabaya. Dan penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian pada CV. Mahkota.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dengan sampel penelitian sebanyak 67 orang dari pelanggan CV. Mahkota Surabaya. Dalam pembuktian dan menganalisis, penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Teknik pengumpulan data dengan memberi kuesioner pada pelanggan, melakukan observasi, dan studi pustaka yang relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil analisis korelasi, penelitian ini memperoleh nilai 0,895 atau 89,5% yang artinya mempunyai hubungan kuat antara variabel independent dan dependen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN”.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir kuliah yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis STIA Manajemen Kelabuhanan Barunawati Surabaya.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Iwan Sabatini, M.Si selaku Ketua STIAMAK Barunawati Surabaya.
2. Juli Prastyorini, S.Sos., M.M selaku Ketua Program Studi STIA Manajemen Kelabuhanan Barunawati Surabaya.
3. Drs. Ec. H. Wulyo, MM, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu serta arahan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar dan Staff STIA Manajemen Kelabuhanan Barunawati Surabaya.
5. The Hendra Theogianto selaku Direktur Utama CV. Mahkota Surabaya yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian skripsi ini.
6. Untuk Orang Tua saya Ayah saya Nur Hidayat dan Almarhumah Ibu saya Atik Eka Sugiyarti, adikku Farah Tania Oktafianzah Hidayat dan Saudara - saudara yang selalu mendukung, memberikan kasih sayang dan memberikan semangat serta doanya.

7. Untuk Ahmad Afryan Bachtiar yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat dan motivasi sehingga mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Guruku dari TK Masyitoh, SDN Pacar Kembang V, SMP Muhammadiyah 10 Surabaya, SMKN 1 Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, terima kasih telah menjadi cahaya pelita dalam studiku.
9. Teman-teman kerjaCV. Mahkota Surabaya yang selalu memberikan semangat, nasehat, dan doa, terima kasih teman.
10. Teman-temanku angkatan saya, teman seperjuangan dari semester I hingga saat ini selalu bersama-sama melewati suka dan duka menjadi mahasiswa STIA Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya, terima kasih atas motivasi, semangat dan dukungannya.
11. Semua orang yang mencintai dan menyayangiku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari Skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Aamiin..

Surabaya, 20Agustus 2018

Peneliti

MaulidyahYuliantikaHidayat

Nim : 14.11108

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BABI PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BABII LANDASAN TEORI	8
2.1 Kualitas Produk.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk	8
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	9
2.1.3 Indikator Kualitas Produk.....	12
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	14
2.2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	18
2.2.4 Karakteristik Pelayanan	19
2.2.5 Faktor Utama dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	22

2.2.6	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	23
2.2.7	Indikator Kualitas Pelayanan	25
2.2.8	Konsep Kualitas Pelayanan	27
2.3	Harga	27
2.3.1	Pengertian Harga.....	27
2.3.2	Persepsi Harga.....	29
2.3.3	Tujuan Penetapan Harga.....	29
2.3.4	Faktor dalam Menentukan Kebijakan Penetapan Harga	31
2.3.5	Variabel Harga	31
2.3.6	Indikator Harga	32
2.4	Keputusan Pembelian	32
2.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	32
2.4.2	Struktur Keputusan Pembelian.....	34
2.4.3	Jenis-jenis Perilaku Keputusan Pembelian	36
2.4.4	Indikator Keputusan Pembelian	38
2.5	Hubungan Antar Variabel.....	39
2.5.1	Hubungan Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian ...	39
2.5.2	Hubungan Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	40
2.5.3	Hubungan Harga dengan Keputusan Pembelian.....	42
2.6	Penelitian Terdahulu.....	44
2.7	Kerangka Berfikir.....	47
2.8	Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Jenis Penelitian	49
3.2	Populasi dan Sampel	49
3.3	Definisi Operasional	50
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	53
3.4.1	Data Kuantitatif.....	53
3.5	Metode Pengumpulan Data	54
3.6	Teknik Analisis Data.....	55
3.6.1	Uji Kualitas Data.....	55

3.6.2	Uji Asumsi Klasik	56
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	59
3.6.4	Uji Hipotesis	60
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		65
4.1	Gambaran Umum CV. Mahkota Surabaya	65
4.1.1	Visi dan Misi CV. Mahkota Surabaya.....	65
4.1.2	Struktur Organisasi.....	66
4.1.3	Tugas dan Tanggung Jawab.....	66
4.1.4	Bidang Usaha	69
4.1.5	Personalia.....	69
4.1.6	Jam Kerja Karyawan	70
4.2	Karakteristik Responden	70
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.2.2	Berdasarkan Masa Pembelian	71
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian	72
4.3.1	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X_1)	72
4.3.2	Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	73
4.3.3	Statistik Deskriptif Variabel Harga (X_3)	75
4.3.4	Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	76
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	77
4.4.1	Uji Validitas	77
4.4.2	Uji Reliabilitas	79
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	80
4.5.1	Uji Normalitas.....	80
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas	84
4.5.3	Uji Multikolinearitas	83
4.5.4	Uji Autokorelasi	84
4.5.5	Uji Linieritas	85
4.6	Uji Hipotesis	86
4.6.1	Uji Linier Berganda.....	86
4.6.2	Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	88

4.6.3 Uji F (Uji Simultan)	91
4.6.4 Uji Koefisien Determinasi Disesuaikan	92
4.7 Pembahasan	93
4.7.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian...	93
4.7.2 Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	94
4.7.3 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	95
4.7.4 Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
4.1 Kesimpulan.....	97
4.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
Lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Karakteristik Jasa dan Implikasi Manajemen.....	21
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	51
Tabel 3.2 Kasifikasi Nilai Durbin-Watson	59
Tabel 3.3 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	64
Tabel 4.1 Produk Karpet beserta Merek.....	69
Tabel 4.2 Data Jumlah Tenaga Kerja di CV. Mahkota	70
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Masa Pembelian.....	71
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (X1).....	72
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan (X2).....	74
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Harga (X3)	75
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian (X1).....	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	77
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan.....	78
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	79
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	80
Tabel 4.14 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	82
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas.....	84
Tabel 4.16 Nilai <i>Durbin-Watson</i>	85
Tabel 4.17 Uji Linieritas.....	86
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
Tabel 4.19 Uji Simultan (Uji F)	91
Table 4.20 Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi.....	93

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	66
Gambar 4.2 Normal P-P Plot of <i>Regression Standardized Residual</i>	82
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i>	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Data Responden

Lampiran 3 Hasil Data SPSS Statistik Deskriptif

Lampiran 4 Hasil Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Hasil Data SPSS Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6 Hasil Data SPSS Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 7 Tabel t

Lampiran 8 Tabel F

Lampiran 9 R *Pearson Product Moment*

Lampiran 10 Kartu Konsultasi Skripsi

Lampiran 11 Surat Ijin Penelitian Skripsi di CV. Mahkota Surabaya