

**PENGARUH PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN EMAS DI TOKO
EMAS KING HOKKI BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**SHINTA DEWI
NIM: 2411907620**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN EMAS DI TOKO
EMAS KING HOKKI BOGOR**

Oleh:

Nama : SHINTA DEWI
NIM : 2411907620
Program Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 18 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Sandi Noorzaman, S.Si., MM

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PROGRAM JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN EMAS DI TOKO
EMAS KING HOKKI BOGOR**

Oleh :

Nama : SHINTA DEWI
NIM : 2411907620
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 18 Agustus 2023
Waktu : 11.00 – 12.00

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM. (.....)

Anggota : M. Rifai Susanto, SE, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SHINTA DEWI
NIM : 2411907620
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201044210010002
Alamat : KP. MANDALASARI RT.001 RW.003

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Emas di Toko Emas King Hokki Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 18 Agustus 2023

SHINTA DEWI

ABSTRAK

SHINTA DEWI. NIM 2411907620. Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Emas King Hokki Bogor.

Banyaknya toko perhiasan yang berada di pasaran tentunya membuat konsumen melakukan pertimbangan tertentu dalam memilih toko perhiasan yang akan dituju. Pada tahun 2013 Toko Emas King Hokki muncul sebagai pesaing baru untuk toko – toko perhiasan lain. Toko Emas King Hokki adalah toko perhiasan yang menyediakan berbagai model emas dengan kadar 40%. Toko Emas King Hokki menawarkan produk berkualitas dengan berbagai model. Guna mengetahui apa yang membuat konsumen tertarik untuk melakukan pembelian di toko ini, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul Pengaruh Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Toko Emas King Hokki Bogor.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian perhiasan di Toko Emas King Hokki. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Purposive Sampling*. Adapun sampel yang digunakan berjumlah 97 responden.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 64,40% dijelaskan oleh factor pelayanan dan harga sedangkan sisanya 35,60% dijelaskan oleh factor – factor lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini. Sedangkan uji F menunjukkan bahwa variabel independent yang terdiri dari pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Emas King Hokki Bogor dengan hasil analisis $F_{hitung} = (85,979) > \text{dari } F_{tabel} = 3,09$. Hasil uji t menunjukkan variabel pelayanan $t_{hitung} (4.027) > t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Adapun variabel harga $t_{hitung} (6,421) > t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: pelayanan, harga, keputusan pembelian.

ABSTRACT

SHINTA DEWI. NIM 2411907620. *The Influence of Service and Price on Purchasing Decisions at King Hokki Gold Shop Bogor.*

The number of jewelry stores on the market certainly makes consumers make certain considerations in choosing a jewelry store to go to. In 2013 the King Hokki Gold Shop emerged as a new competitor for other jewelery stores. King Hokki's Gold Shop is a jewelry store that provides various models of gold with a 40% content. King Hokki's Gold Shop offers quality products with various models. In order to find out what makes consumers interested in making purchases at this store, the researchers are interested in conducting research by choosing the title Effect of Service and Price on Purchasing Decisions at King Hokki Gold Shop Bogor.

The purpose of this study was to determine the effect of service and price on the decision to purchase jewelry at the King Hokki Gold Shop. The type of research used is quantitative research with the method of collecting data using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was done by purposive sampling. The sample used amounted to 97 respondents.

The results of the regression test showed that 64.40% was explained by service and price factors while the remaining 35.60% was explained by other factors not examined in this study. While the F test shows that the independent variable consisting of service and price simultaneously has a significant effect on purchasing decisions at the King Hokki Gold Shop Bogor with the results of the analysis $F_{count} = (85.979) > \text{from } F_{table} = 3.09$. The results of the t test show that the service variable $t_{count} (4.027) > t_{table} (1.985)$ so partially service has a significant effect on purchasing decisions. While the price variable $t_{count} (6.421) > t_{table} (1.985)$ partially the price has a significant effect on purchasing decisions. It can be explained that the two variables are very influential on the decision to buy jewelry at the King Hokki Gold Shop, Bogor.

Keywords: service, price, purchase decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Emas di Toko Emas King Hokki Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk melakukan pembelian di berbagai perusahaan retail. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui model retail seperti apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Sandi Noorzaman, S.Si., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai *cumlaude*.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ayahanda Sukarja serta Ibunda Ade Rohilah tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Adik Selvi Mariyam Rahmawati, Nacha Salsabilla dan Kakak Hadi yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Siti Holilah dan Pebri Maulana selaku sahabat yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin

Depok, 18 Agustus 2023
Penulis,

SHINTA DEWI
NIM: 2411907620

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	2
LEMBAR SIDANG	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN	3
ABSTRAK.....	5
ABSTRACT	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN	13

BAB I	PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
	1.1.Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
	1.2.Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
	1.3.Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
	1.4.Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
	1.5.Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	1.6. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	1.7. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.

BAB II	TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
	2.1.Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
	2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
	2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
	2.1.3. Harga.....	Error! Bookmark not defined.
	2.1.4. Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
	2.2.Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
	2.3.Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
	2.4.Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
	3.1.Tempat dan waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	3.2.Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
	3.3.Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
	3.3.1.Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
	3.3.2.Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
	3.4.Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
	3.5.Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
	3.5.1 Variabel Bebas.....	Error! Bookmark not defined.
	3.5.2 Variabel Terikat.....	Error! Bookmark not defined.
	3.6.Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
	3.6.1.Skala dan Angka Penafsiran.....	Error! Bookmark not defined.

3.6.2.	Persamaan Regres	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.4.	Uji asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.5.	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1.	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.	Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
1.	Pelayanan (X1)	Error! Bookmark not defined.
2.	Harga (X2).....	Error! Bookmark not defined.
3.	Keputusan Pembelian (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.	Hasil Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Persamaan Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
2.	Hasil Uji F (Uji Simultan).....	Error! Bookmark not defined.
3.	Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.	Hasil Uji t (Uji Parsial)	Error! Bookmark not defined.
5.	Pengaruh Dominan	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1.	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....		Error!
Bookmark not defined.		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Komplain Pelanggan Bulan Maret 2023 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.2. Data Penjualan Barang Oktober – Febeuari Tahun 2023**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3. Angka Penafsiran.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1.Karakteristik Responden**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3. Tanggapan Responden Mengenai Harga**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4. Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Harga.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8. Hasil Uji Realibilitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9.Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance Dan VIF)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Berganda.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12. Hasil Uji F**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13. Koefisien Determinasi 1.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14. Hasil Uji T**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1. Grafik Histogram	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisita	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3. Tabulasi Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4. Hasil <i>output</i> SPSS (Uji Validitas dan Uji Realibilitas)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5. Hasil <i>Output</i> SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6. Kartu Bimbingan.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	Error! Bookmark not defined.