

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI TOKO ANKI INKA BATU JAYA
KARAWANG**

SKRIPSI

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

Oleh:

**KURDI
NIM: 2411806758**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI TOKO ANKI INKA BATU JAYA
KARAWANG**

Oleh:

Nama : KURDI
NIM : 2411806758
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 11 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Ricky Rizkie, SE, MM

Menyetujui,

Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengesahkan,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI TOKO ANKI INKA BATU JAYA
KARAWANG**

Oleh:

Nama : KURDI
NIM : 2411806758
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Agustus 2022
Waktu : 10:30 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua	: Mei Iswandi, SE, MM	(.....)
Anggota I	: Bambang Suntoro, SE, MM	(.....)
Anggota II	: Ricky Rizkie, SE, MM	(.....)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : KURDI
NIM : 2411806758
Program Studi : Manajemen
Nomer KTP : 3216141210000006
Alamat : Kp. Pulo Asem Jaya RT. 001 RW. 006
Desa. Sukalaksana Kec. Sukakarya Kab. Bekasi.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian di toko anki inka batu jaya karawang 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, mengalih media kan atau mengalih format kan ,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 di copot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari di ketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 11 Agustus 2022



KURDI

ABSTRAK

KURDI. NIM 2411806758. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Anki Inka Batu Jaya Karawang.

Pertumbuhan persaingan usaha yang semakin ketat membuat banyak perusahaan menghasilkan suatu produk yang sama atau sejenis dengan kualitas yang baik pula, yang mengakibatkan perubahan perilaku konsumen di dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk. Perusahaan mampu bersaing dan bertahan untuk memenangkan persaingan tersebut. Adapun masalah yang dihadapi seperti masih adanya komplain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, persepsi harga yang masih mahal menurut konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Anki Inka Batu Jaya Karawang. Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian *survei* dengan model penelitian berupa pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel di lakukan dengan cara *Accidental* sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil regresi menunjukkan bahwa 42,9% faktor-faktor keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan Harga sedangkan sisanya 57,1% dijelaskan dengan faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis t_{hitung} (0,218), maka secara parsial variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian di toko anki inka batu jaya karawang. dan variabel harga menunjukkan hasil analisis t_{hitung} (8,454) dimana t_{tabel} (1,660) maka secara parsial variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di toko anki inka batu jaya karawang. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa hasil simultan variabel kualitas pelayanan dan harga secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil analisis yaitu nilai F_{hitung} (38,232) > F_{tabel} (2,700). Variabel yang dominan mempengaruhi keputusan pembelian di Toko Anki Inka Batu Jaya Karawang dapat dilihat dari nilai *standardized coefficient beta* tertinggi, yaitu nilai dari variabel harga sebesar (8,454).

Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, keputusan pembelian.

ABSTRACT

KURDI. NIM 2411806758. *The Influence of Service Quality and Price on Purchase Decisions at Anki Inka Batu Jaya Karawang Stores.*

The growth of increasingly fierce business competition makes many companies produce the same or similar products with good quality, which results in changes in consumer behavior in making decisions to buy a product. Companies are able to compete and survive to win the competition. As for the problems faced, such as there are still complaints related to the quality of services provided, the perception of prices that are still expensive according to consumers.

The purpose of this study was to determine and analyze the Influence of Service Quality and Price on Purchase Decisions at Anki Inka Batu Jaya Karawang Stores. The type of research used is survey research with a research model in the form of data collection using a questionnaire. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The sample selection is done by accidental sampling. The sample numbered 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

Regression results show that 42,9% of purchasing decision factors can be explained by service quality and price while the remaining 57.1% is explained by other factors that are not examined in this study. The results of the t-test indicate that the service quality variable shows the results of the t-count analysis (0.218), then partially the service quality variable has no positive and insignificant effect on purchasing decisions at Anki Inka Batu Jaya Karawang shop. and the price variable shows the results of the analysis tcount (8.454) where ttable (1.660) then partially the price variable has a positive and significant effect on purchasing decisions at the Anki Inka Batu Jaya store, Karawang. While the results of the F test show that the results of the simultaneous service quality and price variables simultaneously have a positive and significant effect on purchasing decisions with the analysis results that the value of Fcount (38.232) > Ftable (2.700). The dominant variable influencing purchasing decisions at Anki Inka Batu Jaya Karawang Stores can be seen from the highest standardized coefficient beta value, namely the value of the price variable of (8.454).

Keywords: service quality, price, purchase decision.

KATA PENGANTAR

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

Penelitian dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian di toko Anki Inka Batu Jaya Karawang ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karenapenulis 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., MAP 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 Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Ricky Rizkie, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal hingga peneliti selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar peneliti hingga peneliti bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani peneliti dengan sepenuh hati.
7. Bapak Saipul Rusman Tiyo selaku pemilik Toko Anki Inka yang telah memberikan izin dan memproses keperluan peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Ayahanda Liman serta Ibunda Karnasih tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Kaka tercinta Kuswanto yang telah memberikan semangat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama peneliti menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

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

Depok, 11 Agustus 2022

Peneliti,



KURDI

NIM: 2411806758

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan	7
2.1.2. Harga	10
2.1.3. Keputusan Pembelian	14
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Konseptual	24
2.4. Hipotesis	25
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2. Jenis Penelitian	26
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.3.1. Populasi	27
3.3.2. Sampel	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data	28
3.5. Definisi Operasional Variabel	39
3.5.1. Variabel Bebas	30
3.5.2. Variabel Terikat	31
3.6. Teknik Analisis Data	35
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	35
3.6.2. Persamaan Regresi	37
3.6.3. Uji Kualitas Data	38
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	40
3.6.5. Uji Hipotesis	41

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	44
4.1.1. Gambaran Umum	44
4.1.2. Karakteristik Responden.....	45
4.1.3. Tanggapan Responden.....	48
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	57
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	61
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	65
4.2. Pembahasan	69
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	71
5.2. Saran.....	71
 DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	26
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	36
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	46
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga.....	51
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Keputusan Pembelian.....	54
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	59
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	60
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	64
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Berganda	66
Tabel 4.11. Hasil Uji t (Uji Parsial).....	67
Tabel 4.12. Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Penjualan Toko Anki Inka 2020	2
Gambar 1.2. Data Penjualan Toko Anki Inka 2021	3
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	45
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Histogram.....	62
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas P-P Plot	63
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	75
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 3. Tabulasi Data	80
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	81
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Akhir.....	88
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	89
Lampiran 7. Tabel t dan F	90