

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ALFAMART
TAJUR 5 KECAMATAN BOGOR TIMUR**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE
ON PURCHASE DECISIONS AT ALFAMART
TAJUR 5 EAST BOGOR DISTRICT***

Oleh

MUHAMMAD FIKRI KALISH

61201021008828

SKRIPSI



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

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ALFAMART
TAJUR 5 KECAMATAN BOGOR TIMUR**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE
ON PURCHASE DECISIONS AT ALFAMART
TAJUR 5 EAST BOGOR DISTRICT***

Oleh

MUHAMMAD FIKRI KALISH

61201021008828

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 15 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Ricky Rizkie, SE, MM

NIDN/NUPTK: 5941754655130102

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si.

NIDN/NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI,

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S

NIDN/NUPTK : 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ALFAMART
TAJUR 5 KECAMATAN BOGOR TIMUR**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE
ON PURCHASE DECISIONS AT ALFAMART
TAJUR 5 EAST BOGOR DISTRICT***

Oleh

MUHAMMAD FIKRI KALISH

61201021008828

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 15 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Dr. Dyah Purwaningsih, S.Si, MM

Maya Andini Kartikasari, SP, MM

NIDN/NUPTK: 1440745646230083

NIDN/NUPTK: 2954761662230212

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen,

Drs.Henky Hendrawan, MM,M.Si

NIDN/NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD FIKRI KALISH

NIM : 61201021008828

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Keputusan Pembelian di Alfamart Tajur 5 Kecamatan
Bogor Timur

Dengan ini menyatakan bahwa:

- a. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
- b. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal- hal yang berkaitan.
- c. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
- d. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi
berupa:
 - a). Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b). Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 15 Juli 2025

MUHAMMAD FIKRI KALISH

Nama Lengkap : MUHAMMAD FIKRI KALISH
NIM : 61201021008828
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Keputusan Pembelian Di Alfamart Tajur 5
Kecamatan Bogor Timur

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian di Alfamart Tajur 5, Kecamatan Bogor Timur. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena bahwa meskipun Alfamart merupakan salah satu ritel terkemuka, masih terdapat keluhan pelanggan terkait kualitas pelayanan dan persepsi harga yang kurang kompetitif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan konsumen Alfamart Tajur 5. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan uji validitas, reliabilitas, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y), baik secara parsial maupun simultan. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa kontribusi kedua variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 51,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen di Alfamart Tajur 5, perlu dilakukan peningkatan dalam aspek pelayanan dan penyesuaian strategi harga agar lebih kompetitif di pasar.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian, Alfamart, Regresi Linier

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality and price on purchasing decisions at Alfamart Tajur 5, East Bogor District. The research background stems from the phenomenon that although Alfamart is one of the leading retail chains, there are still customer complaints regarding service quality and perceptions of uncompetitive pricing. The study adopts a quantitative approach using a survey method and distributes questionnaires to 100 respondents who are customers of Alfamart Tajur 5. The data were analyzed using multiple linear regression, including tests of validity, reliability, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results showed that both service quality (X_1) and price (X_2) significantly influence purchasing decisions (Y), both partially and simultaneously. The coefficient of determination shows that the two independent variables contribute 51.5% to the purchasing decision variable, while the remaining 48.5% is influenced by other factors not examined in this study. Thus, it can be concluded that to improve consumer purchasing decisions at Alfamart Tajur 5, enhancements in service quality and a more competitive pricing strategy are necessary.

Keywords: Service Quality, Price, Purchasing Decision, Alfamart, Linear Regression

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, taufik serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian 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 Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Alfamart Tajur 5 Kecamatan Bogor Timur" ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis telah menerima banyak bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Mildy Rifa'i, SE. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku Ketua STIE GICI.
3. Eko Yulawan, SE., M.Si selaku Waket 1 Bidang Akademik. Intan Idianto, SE., MM selaku Waket 2 Bidang Keuangan.
4. Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Ricky Rizkie SE, MM selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktu dan kesempatannya untuk memberikan arahan serta masukan pada penyusunan tugas skripsi ini.
6. Dr. Dyah Purwaningsih, S.Si, MM & Maya Andini Kartikasari, SP, MM selaku dosen Penguji yang telah membantu dan meluangkan kesempatannya untuk memberikan arahan serta masukan pada proses penyusunan tugas skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen STIE GICI Business School khususnya program studi manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu dan dedikasi yang tinggi dalam mengajar.
8. Abdul Rohim dan Suaebah selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas skripsi ini dengan baik.
9. Bapak Ade Purnomo selaku Area Coordinator yang telah mengizinkan serta membantu menyemangati penulis selama penyusunan skripsi
10. Rekan-rekan mahasiswa STIE GICI Business School angkatan 2021 yang telah bersama-sama selama 4 tahun masa perkuliahan dengan penuh sukacita.
11. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Untuk diri saya sendiri, terima kasih sudah berjuang dan bertahan melewati ujian dan rintangan selama 4 tahun proses perkuliahan, sehingga mendapatkan

pengalaman yang berbeda pada setiap langkah, seperti kata pepatah “Pengalaman adalah guru terbaik” . *Once again thanks to myself.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Depok, 15 Juli 2025

M FIKRI KALISH

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	2
LEMBAR PENGUJIAN PROPOSAL SKRIPSI.....	3
SURAT PERNYATAAN.....	4
Abstrak	5
KATA PENGANTAR	6
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Bauran Pemasaran	11
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Pelayanan	15
2.2.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.4 Faktor-Faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk	19
2.2.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.6 Dimensi dan Indikator Pelayanan	22
2.3 Harga	23

2.3.1	Pengertian harga.....	23
2.3.2	Strategi Penetapan Harga	24
2.3.3	Metode Penetapan Harga	24
2.3.4	Tujuan Penetapan Harga	25
2.3.5	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga	26
2.3.6	Penyesuaian Harga	28
2.3.7	Dimensi dan Indikator Harga	29
2.4	Pengertian Keputusan Pembelian	30
2.4.1	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	31
2.4.2	Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	32
2.4.3	Indikator Keputusan Pembelian	33
2.4.4	Jenis-jenis Perilaku Keputusan Pembelian.....	33
2.4.5	Tingkat Pembelian Keputusan	35
2.5	Penelitian Terdahulu.....	36
2.6	Kerangka Berpikir	37
2.7	Hipotesis	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	40
3.2	Teknik Pengumpulan Data	40
3.3	Jenis Penelitian	41
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel.....	42
3.5	Devinisi Operasional Variable	43
3.5.1	Variable Bebas	43
3.5.2	Varable Terikat.....	43
3.6	Teknik Analisis Data	47
3.6.1	Skala dan Angka Penafsiran	48
3.6.2	Persamaan Regresi	49
3.6.3	Uji Kualitas Data.....	50
3.6.4	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.6.5	Uji Hipotesis	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	58
4.1.2 Karakteristik Responden	59
4.1.3 Tanggapan Responden	61
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	65
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	72
4.2 Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Penjualan Toko Alfamart Tajur 5 tahun 2023	4
Tabel 2. Perbandingan Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3. Waktu dan Tempat Penelitian	40
Tabel 4. Operasional Variabel Penelitian.....	47
Tabel 5. Karakteristik Responden	59
Tabel 6. Hasil Variabel Kualitas Pelayanan X_1	61
Tabel 7. Hasil Variabel Harga X_2	62
Tabel 8. Hasil Veriabel Keputusan Pembelian Y	64
Tabel 9. Hasil Uji Coba Validitas	66
Tabel 10. Hasil Realibilitas	67
Tabel 11. Hasil Uji Multikolineritas	70
Tabel 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi	72
Tabel 13. Hasil Koefisien Regresi Linear Berganda dan Uji Parsial (t)	73
Tabel 14. Perbandingan Uji (t).....	74
Tabel 15. Hasil Perbandingan Uji (f) Simultan.....	75
Tabel 16. Hasil Pengaruh Dominan	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berpikir	38
Gambar 2. Hasil Uji Grafik Histogram Normalitas	69
Gambar 3. Hasil Uji Grafik P-P Plot Normalitas.....	69
Gambar 4. Hasil Uji Grafik Scatterplot Heterokedastisitas	71

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	81
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	86
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	88
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	91
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup	98
Lampiran 6. Hasil Cek Plagiasi	99