

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN HARGA TERHADAP MINAT
BELI KONSUMEN
DI ERAFONE MEGA STORE TAMBUN BEKASI**

SKRIPSI

Di Susun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

MOCHAMAD FIKRI ZULFIKAR
NIM: 241.18.06991



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN HARGA TERHADAP MINAT
BELI KONSUMEN
DI ERAFONE MEGA STORE TAMBUN BEKASI**

Oleh:

Nama : MOCHAMAD FIKRI ZULFIKAR
NIM : 241.18.06991
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui, Disahkan Dan Siap Sidang di Depok Pada Tanggal 9 Agustus 2023
Tim Penguji Skripsi

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen

Mei Iswandi S.E, MM,

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
Skripsi Berjudul

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA DAN HARGA TERHADAP MINAT
BELI KONSUMEN
DI ERAFONE MEGA STORE TAMBUN BEKASI**

Oleh:

Nama : MOCHAMAD FIKRI ZULFIKAR
NIM : 241.18.06991
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 9 Agustus 2023
Waktu : 09.00 WIB
Tim Penguji Proposal

Ketua : Sugiharto, SH, MM (.....)

Anggota I : Rizal Bakti, SE, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Prof. Sri Gambir Melati Hatta, SH

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MOCHAMAD FIKRI ZULFIKAR
NIM : 241.18.06991
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3201242109960001
Alamat : Seseupan RT 004/009 Kel. Bendungan Kec. Ciawi (16720)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Di Erafone Mega Store Tambun Bekasi 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 peneliti.

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, 16 Januari 2023

MOCHAMAD FIKRI ZULFIKAR
NIM: 241.18.06991

ABSTRAK

MOCHAMAD FIKRI ZULFIKAR. NIM 241.18.06991. Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Di Erafone Mega Store Tambun Bekasi.

Perkembangan teknologi dan internet membawa dampak besar bagi kehidupan manusia. Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Setiap harinya gadget dan perangkat lainnya habis banyak terjual untuk digunakan oleh banyak user sekarang ini. Di zaman serba teknologi sekarang ini kebutuhan gadget adalah salah satu kebutuhan utama pada saat sekarang ini.

Pelayanan prima atau layanan unggul itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada nasabah dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada nasabah sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank itu.

Harga merupakan senilai uang yang harus dibayarkan konsumen kepada penjual untuk mendapatkan barang atau jasa yang ingin dibelinya. Oleh sebab itu, harga pada umumnya ditentukan oleh penjual atau pemilik jasa. Harga merupakan salah satu unsur dari bauran pemasaran yang berperan penting karena dapat memberikan pendapatan bagi perusahaan. Namun dapat berubah dengan cepat.

Minat Beli Konsumen adalah inisiatif responden dalam pengambilan keputusan untuk membeli sebuah produk. Model terperinci perilaku konsumen tersebut menjelaskan bahwa rangsangan pemasaran yang terdiri dari variabel marketing mix yaitu produk, harga, tempat, promosi sebagai komponen utama dalam pemasaran.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Di Erafone Mega Store Tambun Bekasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Metode Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *Rumus Slovin*. Adapun sampel tersebut sebesar 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Harga, minat beli konsumen.

ABSTRACT

MOCHAMAD FIKRI ZULFIKAR. NIM 241.18.06991. The Influence of to Consumer Buying Interest in Erafone Mega Store Tambun Bekasi

The development of technology and the internet has had a major impact on human life. Technological progress is something that we cannot avoid in this life, because technological progress will run in accordance with scientific advances. Every day, gadgets and other devices are sold out for use by many users today. In today's technological era, the need for gadgets is one of the main needs at this time.

Excellent service or superior service itself is how to provide maximum service to customers and be alert in dealing with problems that arise professionally. This service will then leave an impression on customers so that they will continue to come back to do business with the bank.

Price is the amount of money that consumers have to pay to the seller to get the goods or services they want to buy. Therefore, prices are generally determined by the seller or service owner. Price is one element of the marketing mix that plays an important role because it can provide income for the company. But it can change quickly.

Consumer Buying Interest is the respondent's initiative in making a decision to buy a product. The detailed model of consumer behavior explains that marketing stimuli consist of marketing mix variables, namely product, price, place, promotion as the main component in marketing.

The purpose of this study was to identify and analyze the effect of excellent service and price on consumer buying interest at the Erafone Mega Store Tambun Bekasi. The type of research used is quantitative research with research methods in the form of data collection using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Method The sample selection is done by means of the Slovin formula. The sample is 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

Keywords : attributes product, Product Quality, Brand Equity, Consumer Buying Interest

KATA PENGANTAR

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

Penelitian dengan judul Pengaruh Pelayanan Prima Dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Di Erafone Mega Store Tambun Bekasi ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena peneliti melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk melakukan pembelian Gadget. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apa yang membuat masyarakat menggemari Toko Gadget ini.

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

1. Ayahanda serta Ibunda tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Mei Iswandi, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal hingga peneliti selesai menyusun skripsi.
3. 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.
4. Ibu Prof. Sri Gambir Melati Hatta, S.H selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.

5. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
6. Bapak Israfil Munawarah, S.E., M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI
7. 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 penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
8. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
10. Bapak Rendi Asworo selaku Pimpinan kepala cabang Erafone Mega Store Tambun yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
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 mengharapakan 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. Amiin.

Depok, 16 Januari 2023

Penulis,

MOCHAMAD FIKRI ZULFIKAR
NIM: 241.18.06991

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	7
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pelayanan Prima	8
2.1.1.1. Manfaat Pelayanan Prima	10
2.1.2. Harga	11
2.1.3. Minat Beli Konsumen	12
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Kerangka Konseptual	16
2.4. Hipotesis	17
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	18
3.2. Jenis Penelitian	18
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.3.1. Populasi	18
3.3.2. Sampel	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data	20
3.5. Devinisi Operasional Variabel	21
3.5.1. Variabel Bebas	21
3.5.2. Variabel Terikat	22
3.6. Teknik Analisis Data	25
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	25
3.6.2. Persamaan Regresi	26

3.6.3. Uji Kualitas Data	27
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	29
3.6.5. Uji Hipotesis	30
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	34
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	34
4.1.2. Karakteristik Responden	36
4.1.3. Tanggapan Responden	38
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	46
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	46
1. Uji Normalitas	46
2. Uji Multikolinieritas	48
3. Uji Heteroskedastisitas	49
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	49
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	50
2. Hasil Uji F (Simultan)	50
3. Koefisien Determinasi	51
4. Hasil Uji t (Parsial)	52
5. Pengaruh Dominan	52
4.2. Pembahasan	53
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	55
5.2. Saran	55
 DAFTAR PUSTAKA	 56
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tingkat Penjualan Erafone Mega Store Tambun	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	18
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	24
Tabel 3.3	Angka Penafsiran	26
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	36
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Atas Variabel Pelayanan Prima	38
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	40
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Atas Variabel Minat Beli	42
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima.....	44
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli	45
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Berganda	50
Tabel 4.11	Hasil Uji f	50
Tabel 4.12	Hasil Uji t	52
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Penjualan Erafone Mega Store Tambun	5
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	47
Gambar 4.2. Dependent Variabel Minat Beli	48
Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	58
Lampiran 2. Tabulasi Data	62
Lampiran 3. Hasil Output SPSS	64
Lampiran 4. Tabel r, F dan t	71
Lampiran 5. Riwayat Hidup	79
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	80
Lampiran 7. Surat Keterangan Bimbingan	81