

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT BATAM CIPTA INDUSTRI**

**SKRIPSI**



Oleh  
Wati  
180910131

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT BATAM CIPTA INDUSTRI**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**

**Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh  
Wati  
180910131**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Wati  
NPM : 180910131  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan Bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

#### **PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT BATAM CIPTA INDUSTRI**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, Kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam 18 Januari 2022



Wati

180910131

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT BATAM CIPTA INDUSTRI**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Wati  
180910131**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 19 Januari 2022**



**Syaifullah, S.E., M.M.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Pesatnya pertumbuhan industri di Kota Batam telah memicu peningkatan kebutuhan manusia akan tempat tinggal atau tempat tinggal sebagai tempat beristirahat. Pembelian aset berupa properti atau perumahan juga merupakan salah satu cara terbaik yang banyak dipilih orang untuk menginvestasikan uangnya. Ketatnya persaingan antar developer di Kota Batam menjadi salah satu alasan para developer di Batam berusaha memberikan penawaran terbaik untuk menarik konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 134 responden dengan teknik probability sampling. Pengolahan data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua data penelitian valid dan reliabel. Dari hasil uji t diketahui bahwa  $t$  hitung untuk variabel harga ( $X_1$ ), promosi ( $X_2$ ), kualitas pelayanan ( $X_3$ )  $>$   $t$  tabel 1,978 dengan signifikansi  $<$  0,05. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pertama, kedua dan ketiga diterima. Nilai  $f$  menunjukkan  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel 2,69 dan signifikansi  $<$  0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel bebas merupakan variabel penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.

**Kata Kunci:** Harga;Promosi;Kualitas Pelayanan;KeputusanPembelian

## **ABSTRACT**

*The rapid industrial growth in Batam City has triggered an increase in the basic human need for housing or shelter as a place to rest. Purchasing assets in the form of property or housing is also one of the best ways that many people choose to invest their money. The tight competition between developers in Batam City is one of the reasons why developers try to provide the best offers to attract consumers. This study aims to determine the effect of price, promotion and service quality on purchasing decisions. The sample used in this study was 134 respondents with probability sampling technique. Data processing used descriptive analysis and multiple linear regression analysis with the help of SPSS 25 program. The results showed that all research data were valid and reliable. From the results of the t test, it is known that the t count for the variable price (X1), promotion (X2), service quality (X3) > t table 1.978 with a significance <0.05. The results showed that the first, second and third hypotheses were accepted. The f value shows calculated F > Ftable 2.69 and significance < 0.05, so it can be concluded that all independent variables are significant explanatory variables to the dependent variable.*

*Keywords: Price; Promotion; Service Quality; Purchase Decisions*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu dalam memberikan bimbingan dan petunjuk sampai selesainya skripsi ini;
5. Seluruh Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan;
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan doa, kasih sayang, nasehat dan dukungan penuh;
7. Seluruh pimpinan dan karyawan serta konsumen PT Batam Cipta Industri yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian;
8. Teman-teman se-angkatan yang selalu membantu dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan melimpahkan berkat serta anugerah-Nya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian proposal skripsi ini.

Batam, 18 Januari 2022



Wati

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	9
1.3. Batasan Masalah .....	9
1.4. Rumusan Masalah .....	10
1.5. Tujuan Penelitian .....	11
1.6. Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1. Secara Teoritis .....	11
1.6.2. Secara Praktis .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	14
2.1. Kajian Teori .....	14
2.1.1. Harga .....	14
2.1.1.1. Definisi Harga .....	14
2.1.1.2. Peranan Harga .....	15
2.1.1.3. Indikator Harga .....	16
2.1.2. Promosi .....	17
2.1.2.1. Definisi Promosi .....	17
2.1.2.2. Tujuan Promosi .....	19
2.1.2.3. Promosi Penjualan .....	20



2.1.2.4.	Indikator Promosi .....	22
2.1.3.	Kualitas Pelayanan .....	22
2.1.3.1.	Definisi Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.3.2.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.4.	Keputusan Pembelian .....	25
2.1.4.1.	Definisi Keputusan Pembelian .....	25
2.1.4.2.	Tahapan – Tahapan Pengambilan Keputusan Pembelian.....	26
2.1.4.3.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	28
2.1.4.4.	Indikator Keputusan Pembelian.....	29
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	30
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	34
2.3.1.	Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	34
2.3.2.	Hubungan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	34
2.3.3.	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	35
2.4.	Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>38</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	38
3.2.	Sifat Penelitian.....	38
3.3.	Lokasi dan Periode Penelitian .....	39
3.3.1.	Lokasi Penelitian .....	39
3.3.2.	Periode Penelitian .....	39
3.4.	Populasi dan Sampel.....	40
3.4.1.	Populasi .....	40
3.4.2.	Sampel .....	40
3.4.3.	Teknik <i>Sampling</i> .....	41
3.5.	Sumber Data .....	42
3.6.	Metode Pengumpulan Data .....	43
3.7.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	44
3.7.1.	Variabel Penelitian .....	44
3.8.	Metode Analisis Data .....	46
3.8.1.	Analisis Deskriptif.....	47
3.8.2.	Uji Kualitas Data .....	47
3.8.2.1.	Uji Validitas.....	47
3.8.2.2.	Uji Reliabilitas.....	49

3.8.3.	Uji Asumsi Klasik .....	49
3.8.3.1.	Uji Normalitas .....	49
3.8.3.2.	Uji Multikolinearitas.....	50
3.8.4.	Uji Pengaruh .....	50
3.8.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	50
3.8.4.2.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	51
3.9.	Uji Hipotesis .....	51
3.9.1.	Uji T (Uji Parsial).....	51
3.9.2.	Uji F (Uji Simultan).....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.1.1.	Visi dan Misi Perusahaan .....	53
4.1.2.	Logo Perusahaan.....	54
4.2.	Hasil Penelitian.....	54
4.2.1.	Deskripsi Karakteristik Responden .....	54
4.2.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	55
4.2.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	56
4.2.1.4.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	57
4.2.1.5.	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....	58
4.3.	Analisis Deskriptif.....	59
4.3.1.	Deskripsi Jawaban Responden .....	60
4.3.1.1.	Variabel Harga (X1) .....	60
4.3.1.2.	Variabel Promosi (X2).....	62
4.3.1.3.	Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	64
4.3.1.4.	Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	66
4.4.	Analisis Data.....	68
4.4.1.	Hasil Uji Kualitas Data.....	68
4.4.1.1.	Hasil Uji Validitas .....	68
4.4.1.2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	77
4.4.2.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	78
4.4.2.1.	Hasil Uji Normalitas.....	78
4.4.2.2.	Uji Multikolinearitas.....	80
4.4.3.	Hasil Uji Pengaruh.....	81

4.4.3.1.	Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	81
4.4.3.2.	Uji Kofisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	83
4.5.	Pengujian Hipotesis .....	84
4.5.1.	Uji t .....	84
4.5.2.	Uji Simultan (Uji F) .....	85
4.6.	Pembahasan .....	86
4.6.1.	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Batam Cipta Industri .....	86
4.6.2.	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Batam Cipta Industri .....	87
4.6.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Batam Cipta Industri .....	88
4.6.4.	Pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian .....	88
4.7.	Implikasi Hasil Penelitian .....	89
4.7.1.	Implikasi Teoritis .....	89
4.7.2.	Implikasi Praktis .....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>90</b>
5.1.	Kesimpulan .....	90
5.2.	Saran .....	91

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran peneliti.....	36
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan .....	54
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas, Histogram Regression Residual .....	78
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas – Normal P-P Plot Regression Standardized .....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Harga Rumah dan Ruko PT Batam Cipta Industri .....	2
Tabel 1. 2 Data Promosi PT Batam Cipta Industri .....	5
Tabel 1. 3 Data Penjualan PT Batam Cipta Industri .....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	44
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Independen Dan Dependen .....	45
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	56
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	57
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....	58
Tabel 4. 6 Hasil Deskriptif Statistik .....	59
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Harga .....	60
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Promosi .....	62
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan .....	66
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Harga (X1).....	69
Tabel 4. 12 Uji Validitas Variabel Promosi (X2) .....	71
Tabel 4. 13 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	73
Tabel 4. 14 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	75
Tabel 4. 15 Uji Relibilitas .....	77
Tabel 4. 16 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov .....	80
Tabel 4. 17 Uji Multikolinearitas .....	81
Tabel 4. 18 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	82
Tabel 4. 19 Uji Kofisien Determinasi ( $R^2$ ).....	83
Tabel 4. 20 Uji t .....	84
Tabel 4. 21 Uji Simultan (Uji F) .....	85

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Uji Validitas.....	48
Rumus 3. 2 Regresi Linear Berganda.....	50
Rumus 3. 3 Uji t.....	51
Rumus 3. 4 Uji F.....	52