

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT.MAMAKAEL
BERNIAGA SEJAHTERA DI BATAM**

SKRIPSI



Oleh
Wintaria Almanda
180910294

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

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT.MAMAKAEL
BERNIAGA SEJAHTERA DI BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Wintaria Almanda
180910294**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Wintaria Almanda
NPM : 180910294
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

**“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT MAMAKAEL BERNIAGA
SEJAHTERA DI BATAM”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengatahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam 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 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, 20 Januari 2022



Wintaria Almanda
180910294

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT
MAMAKAEL BERNIAGA SEJAHTERA DI BATAM**

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

**Oleh
Wintaria Almanda
180910294**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 24 Januari 2022



**Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
Pembimbing**



Abstrak

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui pengaruh model variable Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskripsi dengan menggunakan metode kuantitatif yang dimana data yang diperoleh adalah data hasil penyebaran angket (kuesioner). Populasi dari penelitian ini adalah konsumen/pelanggan PT.Mamakael Berniaga Sejahtera yang tidak dapat diprediksi jumlahnya, , maka dilakukan pengambilan sampel dengan menggunakan metode *Nonprobability Sampling* yang mana jumlah sampel ditetapkan oleh peneliti berjumlah 100 orang responden. Hasil analisa data dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 16.00 di temukan bahwa pada variable Harga memiliki nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{table} atau $(2,211 > 1,660)$ atau H_a di tolak dan H_o diterima yang berarti hipotesis yang menyatakan bahwa variable Harga berpengaruh secara positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian dapat diterima. Seangkan Variabel Kualitas Pelayanan memperoleh nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{table} atau $(1,986 > 1,660)$ atau H_a di tolak dan H_o diterima yang berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa variable Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian dapat diterima. Hasil uji F pada Variabel Harga dan Kualitas Pelayanan memperoleh nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{table} atau $(3,37 > 3,09)$, yang berarti bahwa H_a di tolak dan H_o diterima atau hipotesis yang menyatakan Variabel Harga dan Variabel Kualitas Pelayanan secara silmultan atau Bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Variabel Keputusan Pembelian, dapat diterima.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

Abstract

This study aims to determine the effect of the variable model price and service quality on purchasing decisions. The researcher uses a descriptive type of research using quantitative methods where the data obtained is data from the results of questionnaires (questionnaires). The population of this research is the number of consumers/customers of PT. Mamakael Berniaga Sejahtera which cannot be predicted, so a sample is taken using the Nonprobability Sampling method in which the number of samples determined by the researcher is 100 respondents. The results of data analysis using the SPSS version 16.00 application found that the price variable has a t-count value greater than t-table or ($2,211 > 1.660$) or H_a is rejected and H_o is accepted which means the hypothesis which states that the price variable has a significant effect. positive and partially significant to the purchase decision can be accepted. While the Service Quality Variable obtains a t-count value greater than t-table or ($1.986 > 1.660$) or H_a is rejected and H_o is accepted, which means that the hypothesis which states that the Service Quality variable has a positive and partially significant effect on purchasing decisions can be accepted. . The results of the F test on the Price and Service Quality Variables obtained an f-count value greater than the f-table or ($3.37 > 3.09$), which means that H_a is rejected and H_o is accepted or the hypothesis which states the Price Variable and Service Quality Variable Simultaneously or together have a significant effect on the Purchase Decision Variable, it is acceptable.

Keywords: *Price, Service Quality, Purchase Decisionq*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada 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 menenyadari 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 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam yang telah memberikan arahan, masukan, ilmu, dukungan dan semangat kepada penulis demi kesempurnaan tugas akhir skripsi ini;
5. Bapak M. Khoiri, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu selama penulis kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
7. Seluruh keluarga terutama kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa;
8. Kepala Kantor dan staf PT. Mamakael Berniaga Sejahtera yang turut membantu dalam memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk penyusunan skripsi ini;
9. Teman-teman se-angkatan yang selalu membantu dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai;
10. Semua pihak yang telah banyak membantu penyusunan Tugas Akhir Skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat karunia-Nya, Amin.

Batam, 20 Januari 2022



(Wintaria Almanda)



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
BERITA ACARA UJIAN KOMPERHENSIF SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kajian Teori.....	14
2.1.1 Harga	14
2.1.1.1 Pengertian Harga	14
2.1.1.2 Tinjauan Penetapan Harga.....	15
2.1.1.3 Analisa Situasi Penetapan Harga	16
2.1.1.4 Indikator Harga.....	18
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.3 Keputusan Pembelian	21

2.1.3.1	Indikator Keputusan Pembelian	22
2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.3	Kerangka Pemikiran.....	35
2.4	Hipotesis.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Sifat Penelitian.....	39
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	40
3.4	Populasi dan Sampel	40
3.4.1	Populasi.....	40
3.4.2	Sampel	40
3.5	Sumber Data	41
3.6	Metode Pengumpulan Data	42
3.6.1	Tekhnik Pengumpulan Data	42
3.6.2	Alat Pengumpulan Data	43
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	44
3.8	Metode Analisis Data	47
3.9	Uji Kualitas Data.....	47
3.9.1	Uji Validitas Instrumen.....	48
3.9.2	Uji Validitas Data	49
3.9.3	Uji Asumsi Klasik	50
3.10	Pengujian Hipotesis.....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	61
4.2	Karakteristik Responden.....	62
4.2.1	Profil Responden Berdasar Jenis Kelamin	62
4.2.2	Profil Responden Berdasar Usia	62
4.2.3	Profil Responden Berdasar Pekerjaan.....	63
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	64
4.3.1	Harga.....	64

4.3.2	Kualitas Pelayanan	65
4.3.3	Keputusan Pembelian	66
4.4	Analisa Data.....	67
4.4.1	Uji Validitas Data	67
4.4.2	Uji Reliabilitas Data	72
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	73
4.4.4	Uji Normalitas Data.....	73
4.4.5	Uji Multikolinearitas.....	75
4.4.6	Uji Heterokedastisitas	76
4.4.7	Uji Autokorelasi	77
4.4.8	Uji Tingkat Hubungan	78
4.4.8.1	Uji Linearitas	78
4.4.8.2	Uji Koefisien Korelasi	79
4.4.9	Uji Pengaruh.....	80
4.4.9.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
4.5	Uji Hipotesis	81
4.4.1	t-sampel.....	81
4.4.2	Uji f-sampel.....	82
4.6	Pembahasan.....	83
4.7	Implikasi Hasil Penelitian.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Penjualan Tahun 2020	6
Tabel 2	Tabel Penilaian Konsumen	7
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 3.2	Skala Likert.....	41
Tabel 3.7	Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.8	HasiRentang Skala	46
Tabel 3.9	Standart Interpretasi Koefisien Korelasi	50
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasar Usia	60
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasar Pekerjaan	60
Tabel 4.4	Skor Indikator Variabel Harga.....	61
Tabel 4.5	Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.6	Skor Indikator Variabel Keputusan Pembelian	64
Tabel 4.7	Uji Validitas Variable Harga.....	66
Tabel 4.8	Uji Validitas Variable Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.9	Uji Validitas Variable Keputusan Pembelian	68
Tabel 4.10	Ketentuan Reliabilitas.....	70
Tabel 4.11	Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.12	Uji Normalitas Data.....	71
Tabel 4.13	Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.14	Uji Heterokedastisitas.....	74
Tabel 4.15	Uji Autokorelasi	75
Tabel 4.16	Uji Linearitas.....	75
Tabel 4.17	Uji Koefisien Korelasi.....	76
Tabel 4.18	Uji Koefisien Determinasi	76
Tabel 4.19	Uji Regresi Linear Berganda.....	77
Tabel 4.20	Uji t-Sample	79

Tabel 4.2 Uji f-Sample.....	80
-----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 KerangkaPemikiran	35
Gambar 4.1 Uji P-P Plot.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Demografi Responden
- Lampiran 3 Hasil Output SPSS Demografi Responden
- Lampiran 4 Tabulasi Variabel Harga
- Lampiran 5 Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran 6 Tabulasi Variabel Keputusan Pembelian
- Lampiran 7 Uji Validitas Variabel Harga
- Lampiran 8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 9 Uji Validitas Keputusan Pembelian
- Lampiran 10 Uji Reliabilitas Variabel
- Lampiran 11 Uji Normalitas Data
- Lampiran 12 Analisis Data Hasil Output SPSS
- Lampiran 13 : Tabel Distribusi T-tabel
- Lampiran 14 : Tabel Distribusi F-tabel
- Lampiran 15 : Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 16 : Surat Izin Penelitian

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1	Rentang Skala	46
Rumus 3.2	Rumus Uji Reliability	47
Rumus 3.3	Rumus Uji Validitas Data	48
Rumus 3.4	Rumus Analisis Koefisien Korelasi X1 dengan Y	51
Rumus 3.5	Rumus Analisis Koefisien Korelasi X2 dengan Y	51
Rumus 3.6	Rumus Analisis Koefisien Korelasi Simultan	52
Rumus 3.7	Rumus Analisis Koefisien Korelasi Determinasi	52
Rumus 3.8	Rumus Regresi Linear Sederhana.....	53
Rumus 3.9	Rumus Konstanta.....	53
Rumus 3.10	Rumus Koefisien Regresi	54
Rumus 3.11	Rumus Regresi Linear Berganda	54
Rumus 3.12	Rumus a, b1, dan b2.....	54
Rumus 3.13	Rumus t-hitung	56
Rumus 3.14	Rumus Uji-f	57