

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT MULTIKARYA SARANA  
MAKMUR**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Nia Agusvia  
180910006**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT MULTIKARYA SARANA  
MAKMUR**

**SKRIPISI**

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



**Oleh:  
Nia Agusvia  
180910006**

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

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Nia Agusvia

NPM : 180910006

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT MULTIKARYA SARANA MAKMUR**

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 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 dan gelar akademik 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, 22 Januari 2022



**Nia Agusvia**  
180910006

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT MULTIKARYA SARANA  
MAKMUR**

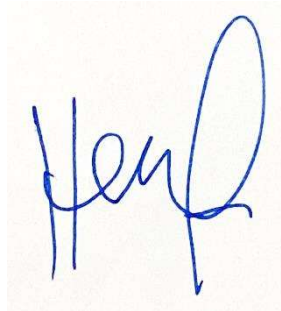
**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Nia Agusvia  
180910006**

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

**Batam, 22 Januari 2022**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Hervenzus', is centered on the page. The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end.

**Hervenzus, S.Kom., M.Si.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Dalam perkembangan usaha bisnis di Kota Batam merupakan suatu bisnis yang memiliki perkembangan yang semakin pesat dan persaingan yang semakin ketat. Masing-masing perusahaan harus bisa membuat suatu kebijakan sehingga bisa menghadapi suatu persaingan dan bisa memberikan keuntungan atau manfaat bagi masyarakat. Penulis melakukan penelitian berdasarkan tujuan agar dapat mengetahui pengaruh Kualitas, Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada PT Multikarya Sarana Makmur. Penulis meneliti dengan mengambil data berdasarkan data keluhan pelanggan tahun 2020 sampai dengan tahun 2021, data perbandingan harga internal perusahaan dengan harga kompetitor, data penjualan PT Multikarya Sarana Makmur. Jenis dari penelitian yang digunakan dengan cara pendekatan kuantitatif. Salah satu dari strategi tersebut dapat dilakukan penelitian dengan cara menyebarkan kuesioner sebagai data primer dengan populasi penelitian sebesar 122 responden yang diutamakan konsumen yang telah melakukan pembelian produk pada PT Multikarya Sarana Makmur. Hasil pengujian menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk; Harga; Keputusan Pembelian

## ***ABSTRACT***

In the development of business in Batam City is a business that has an increasingly rapid development and increasingly fierce competition. Each company must be able to make a policy so that it can face a competition and can provide benefits or benefits for the community. The author conducts research based on the aim in order to determine the effect of quality, service, product quality and price on purchasing decisions at PT Multikarya Sarana Makmur. The author examines by taking data based on customer complaint data from 2020 to 2021, data on the comparison of the company's internal prices with competitor prices, sales data of PT Multikarya Sarana Makmur. This type of research used a quantitative approach. One of the strategies can be research by distributing the questionnaire as primary data with a population of 122 respondents who provide consumers who have purchased products at PT Multikarya Sarana Makmur. The test results show that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, and price has a positive and significant effect on purchasing decisions.

**Keywords:** Service Quality; Product quality; Price; Buying decision

## KATA PENGANTAR

Puji syukur 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 Bisnis Universitas Putra 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 tidak 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.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Putra Batam;
2. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putra Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Batam;
4. Bapak Heryenzus, S.Kom., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putra Batam;
6. Orang tua yang telah memberikan dukungan, motivasi dan mendidik penulis;
7. Teman-teman kampus maupun luar kampus yang telah membantu memotivasi dan membagi pengalamannya dalam penyelesaian skripsi ini;
8. Seluruh Karyawan PT Multikarya Sarana Makmur yang telah bersedia menjadi narasumber dan rela menyediakan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Para responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 22 Januari 2022

Nia Agusvia





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL 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> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Pembatasan Masalah .....	7
1.4. Perumusan Masalah .....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	8
1.6. Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	8
1.6.2. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1. Kajian Teori .....	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.3. Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2. Kualitas Produk .....	14
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk .....	14
2.1.2.2. Tujuan Kualitas Produk .....	14
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Produk .....	15
2.1.3. Harga .....	17
2.1.3.1. Pengertian Harga .....	17
2.1.3.3. Faktor Mempengaruhi Penetapan Harga .....	20
2.1.3.4. Indikator Harga .....	20
2.1.4. Keputusan Pembelian .....	21
2.1.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian .....	21
2.1.4.2. Tahap Keputusan Pembelian .....	22
2.1.4.3. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	22
2.1.4.4. Indikator Keputusan Pembelian .....	25
2.2. Penelitian Terdahulu .....	27
2.3. Kerangka Pemikiran .....	31
2.4. Hipotesis .....	31

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	32
3.2. Sifat Penelitian.....	32
3.3. Lokasi Dan Jadwal Penelitian .....	32
3.3.1. Lokasi Penelitian .....	32
3.3.2. Periode Penelitian.....	33
3.4. Populasi Dan Sampel.....	33
3.4.1. Populasi .....	33
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel.....	33
3.4.3. Teknik <i>Sampling</i> .....	34
3.5. Sumber Data .....	34
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.7. Definisi Operasional Variabel .....	35
3.7.1. Variabel Independen (Variabel Bebas) .....	35
3.7.2. Variabel Dependen(Terikat).....	36
3.8. Metode Analisis Data .....	37
3.8.1. Statistik Deskriptif.....	37
3.8.2. Uji Kualitas Data .....	37
3.8.2.1.Uji Validitas Data .....	37
3.8.2.2.Uji Reliabilitas Data .....	38
3.8.3. Uji Asumsi Klasik .....	39
3.8.3.1.Uji Normalitas .....	39
3.8.3.2.Uji Multikolinieritas .....	39
3.8.3.3.Uji Heterokedatsitas .....	39
3.8.4. Uji Pengaruh.....	40
3.8.4.1.Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
3.8.4.2.Analisis Koefisien Determinasi( $R^2$ ) .....	40
3.9. Uji Hipotesis .....	40
3.9.1. Uji T.....	40
3.9.2. Uji F.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden .....	42
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.2.2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.2.3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	44
4.2.4. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
4.3. Deskripsi Jawaban Responden .....	45
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	45
4.3.2. Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2).....	46
4.3.3. Deskripsi Variabel Harga (X3).....	47
4.3.3. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	48
4.4. Hasil Analisis Data .....	49
4.4.1. Uji Kualitas Data .....	49
4.4.1.1.Uji Validitas.....	49
4.4.1.2.Uji Reliabilitas.....	52

4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	52
4.4.2.1.Uji Normalitas .....	52
4.4.2.2.Uji Multikolinearitas .....	55
4.4.2.3.Uji Heteroskedastisitas .....	56
4.4.3. Hasil Uji Pengaruh .....	57
4.4.3.1.Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
4.4.3.2.Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	59
4.5. Pengujian Hipotesis .....	60
4.5.1. Uji Statistik T .....	60
4.5. Uji Statistik F (Simultan).....	61
4.6. Pembahasan .....	62
4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	62
4.6.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	63
4.6.3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	63
4.6.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	64
4.7. Implikasi Hasil Penelitian.....	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	66
5.1. Simpulan.....	66
5.2. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	69
<b>LAMPIRAN</b> .....	113
1. Pendukung Penelitian	
2. Daftar Riwayat Hidup	
3. Surat Izin Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	31
<b>Gambar 4. 1</b> Histogram .....	53
<b>Gambar 4. 2</b> Normal P-Plot .....	54
<b>Gambar 4. 3</b> Scatterplot.....	56

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Data Keluhan Pelanggan .....	4
<b>Tabel 1. 2</b> Data Perbandingan Harga Internal Perusahaan dengan Harga Kompetitor .....	5
<b>Tabel 1. 3</b> Data Penjualan PT Multikarya Sarana Makmur.....	6
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	27
<b>Tabel 3. 1</b> Jadwal Penelitian.....	33
<b>Tabel 3. 2</b> Skala Likert .....	35
<b>Tabel 3. 3</b> Definisi Operasional Variabel independen.....	36
<b>Tabel 3. 4</b> Definisi Operasional Variabel Dependen.....	37
<b>Tabel 4. 1</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
<b>Tabel 4. 2</b> Responden Berdasarkan Usia.....	43
<b>Tabel 4. 3</b> Responden Berdasarkan Pendidikan .....	44
<b>Tabel 4. 4</b> Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	45
<b>Tabel 4. 5</b> Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	46
<b>Tabel 4. 6</b> Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2) .....	47
<b>Tabel 4. 7</b> Deskripsi Variabel Harga (X3).....	48
<b>Tabel 4. 8</b> Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	48
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	49
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	50
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	50
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	51
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	52
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Kolmogorov-Smirnov .....	54
<b>Tabel 4. 15</b> Uji Multikolinearitas .....	55
<b>Tabel 4. 16</b> Uji Glejser .....	57
<b>Tabel 4. 17</b> Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
<b>Tabel 4. 18</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi(R <sup>2</sup> ).....	59
<b>Tabel 4. 19</b> Hasil Uji Statistik T.....	60
<b>Tabel 4. 20</b> Uji Statistik F.....	62

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Koefisien Korelasi .....	38
<b>Rumus 3. 2</b> Uji Regresi Linear Berganda .....	40