

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT SINDO
AUTOMATION ENGINEERING**

SKRIPSI



Oleh:

Laura

160910171

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT SINDO
AUTOMATION ENGINEERING**

SKRIPSI

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



Oleh:

Laura

160910171

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Laura

Npm : 160910171

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian pada PT Sindo Automation Engineering adalah hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

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

Batam, 31 Januari 2020

Laura

160910171

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT SINDO
AUTOMATION ENGINEERING**

SKRIPSI

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

Oleh:

Laura

160910171

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti dibawah ini**

Batam, 15 Febuari 2020

Raymond S.E., M.Sc.

Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harga dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan sebagai pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian pada PT Sindo Automation Engineering, perusahaan yang berdiri pada tahun 2008. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada setiap responden 105, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai R Square 0,844 atau 84,4% dari nilai dapat diketahui variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 84,4% sedangkan sisanya sebesar 15,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diperiksa. Sedangkan hasil penelitian uji T untuk variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Sindo Automation Engineering dan hasil uji F memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dapat diartikan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Sindo Automation Engineering. Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki simultan dan signifikansi terhadap keputusan pembelian pada PT Sindo Automation Engineering. Dalam penelitian ini menggunakan SPSS 25.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study aimed to determine the price and service quality partially and simultaneously, as a determine effect of factors that influence the purchasing decision in PT Sindo Automation Engineering, the company was established since 2008. The data collection by a questionnaires to 105 respondents, this research method using quantitative research method. The results showed the value of R square of 0,844 or 84,4% its mean the value of the variables price, service quality affect to purchase decision of the 84.4% and the rest is 15,6% influenced by other factor not examined. The result of research based on T test for variables price and service quality have a significant $0.000 < 0,05$ its mean that variable of price and service quality have significant effect to purchase decision on PT Sindo Automation Engineering and the result of F test have a significant $0,000 < 0,05$ can be interpreted that variabel price and service quality simultaneously have significant effect to purchase decision on PT Sindo Automation Engineering. The conclusion that is based on results of this research and discussion are that price and service quality have a simultaneously and significant to purchase decision on PT Sindo Automation Engineering, in this study help with software SPSS 25.

Keywords: price, service quality, purchase decision.

KATA PENGANTAR

Terima Kasih Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan 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 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 takakan 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. Ibu Dr. Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Raymond S.E., M.Sc. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan jajaran Staff Universitas Putera Batam.
6. Orang tua tercinta penulis yang telah mendukung pendidikan penulis dari segala aspek sedari TK hingga sekarang.
7. Teman-teman tersayang penulis stefanie, mega, hellen, elis dan geng motivasi skripsi yang telah mendukung skripsi ini terwujud.

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

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB 1	14
PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang Masalah	14
1.2 Identifikasi Masalah	18
1.3 Pembatasan Masalah	18
1.4 Rumusan Masalah	19
1.5 Tujuan Penelitian.....	19
1.6 Manfaat Penelitian.....	19
1.6.1 Aspek teoritis.....	20
1.6.2 Aspek Praktis.....	20
BAB 2	21
TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Teori Dasar	21
2.1.1 Teori Harga.....	21
2.1.1.1 Tujuan Harga.....	21
2.1.1.2 Faktor-Faktor Harga	23
2.1.1.3 Indikator Harga.....	24
2.1.2 Kualitas Pelayanan	24
2.1.2.1 Teori Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.2.2 Faktor-Faktor Kualitas pelayanan	24
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.3 Keputusan Pembelian	29
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	29
2.1.3.2 Tahap-Tahap dalam Proses Keputusan Pembelian.....	30

2.1.3.3	Perubahan dalam Keputusan Pembelian.....	32
2.1.3.4	Indikator Keputusan Pembelian.....	33
2.2	Penelitian Terdahulu.....	34
2.3	Kerangka Berpikir	36
BAB III		37
PENELITIAN		37
3.1	Desain Penelitian	37
3.2	Devinisi Variabel Peneltian	37
3.2.1	Variabel Dependen	38
3.2.2	Variabel independen	38
3.3.	Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1	Populasi	40
3.3.2	Sampel	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1	Alat Pengumpulan Data.....	42
3.5	Metode Analisis Data	43
3.5.1	Uji Kualitas Instrumen	43
3.5.1.1	Uji Validitas.....	43
3.5.1.2	Uji Realibilitas.....	45
3.5.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	45
3.5.3	Uji Asumi Klasik	46
3.5.3.1	Uji Multikolinieritas	46
3.5.3.2	Uji Normalitas	46
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	46
3.5.4	Uji Pengaruh.....	47
3.5.4.1	Koefisien Determinasi	47
3.5.4.2	Uji Regresi Linear Berganda	47
3.6	Uji Hipotesis	48
3.6.1	Uji T (Regresi Parisal).....	48
3.6.2	Uji F (Regresi Simultan)	49
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	49
3.7.1	Lokasi Penelitian	49
3.7.2	Jadwal Penelitian	50
BAB IV		51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51

4.1	Profil Responden	51
4.1.1	Data Persentase Jenis Kelamin Responden	51
4.1.2	Data Presentasi Jenjang Pendidikan Terakhir Responden	51
4.1.3	Data Presentasi Usia Responden	52
4.2	Hasil Penelitian.....	53
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	53
4.2.2	Uji Validitas Data	56
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Data.....	56
4.2.2.2	Hasil Uji Realibilitas	59
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	62
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	62
4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas	65
4.2.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.2.4	Uji Pengaruh.....	67
4.2.4.1	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
4.2.4.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68
4.2.5	Uji Hipotesis.....	69
4.2.5.1	Hasil Uji T (Parsial).....	69
4.2.5.2	Hasil Uji F (Simultan)	70
4.3	Pembahasan	71
4.3.1	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Sindo Automation Engineering.....	72
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Sindo Automation Engineering.....	72
4.3.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Sindo Automation Engineering.....	73
BAB V		75
KESIMPULAN DAN SARAN		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....		77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Produk Omron MY2N-GS	17
Gambar 2. 1 Tahap-Tahap Keputusan Pembelian	31
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4. 1 Kurva Histogram	63
Gambar 4. 2 Normal P-Plot Regression Standardized	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2. 2 Lanjutan.....	35
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	40
Tabel 3. 2 Skala Likert	43
Tabel 3. 3 Tingkat Validitas	44
Tabel 3. 4 Indeks Koefisien Reliabilitas	45
Tabel 3. 5 Waktu Penelitian	50
Tabel 4. 1 Persentasi Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 4. 2 Persentase Jenjang Pendidikan Terakhir	52
Tabel 4. 3 Persentase Usia Responden	53
Tabel 4. 4 Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Harga (X1).....	54
Tabel 4. 5 Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Frekuensi Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	56
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1).....	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	57
Tabel 4. 9 Hasil uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	58
Tabel 4. 10 Reliability Statistics (X1).....	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X1).....	59
Tabel 4. 12 Reliability Statistics (X2).....	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	60
Tabel 4. 14 Reliability Statistics (Y).....	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y).....	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4. 19 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4. 21 Hasil Uji T (Parsial)	69
Tabel 4. 22 Hasil Uji F (Simultan).....	71

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Pearson Product Moment.....	44
Rumus 3. 2 Analisis Regresi Linear Berganda	47
Rumus 3. 3 Uji T.....	49