

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT ASIA PARAMITA INDAH BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
WENY APRIANA
140910287**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT ASIA PARAMITA INDAH BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
WENY APRIANA
140910287**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama :Weny Apriana

NPM/NIP :140910287

Fakultas :Bisnis

Program Studi :Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Asia Paramita Indah Batam

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, 01 Februari 2018



Weny Apriana
140910287

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT ASIA PARAMITA INDAH BATAM**

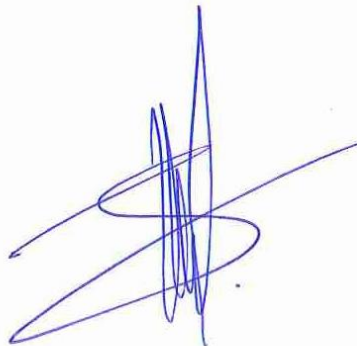
Oleh
WENY APRIANA
140910287

SKRIPSI

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

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

Batam, 27 Januari 2018

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Titik Efnita, SE. BBA. Hons. MM.
Pembimbing

ABSTRAK

Kemajuan dunia bisnis membuat persaingan semakin ketat, sehingga para pembisnis bersaing untuk lebih unggul dalam menguasai pasar dan memperoleh keuntungan sebanyak-banyaknya. Kemajuan dunia bisnis dapat dirasakan dengan banyaknya perusahaan yang telah menggandeng teknologi sebagai sarana untuk promosi, memberikan layanan informasi *up to date*, dan teknologi juga sudah menjadi gaya hidup (*life style*) masyarakat. Pertumbuhan ekonomi yang terus meningkat, diharapkan agar dapat diarahkan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat dan pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) harga (X_2), dan promosi (X_3) terhadap keputusan pembelian Di PT Asia Paramita Indah Batam (Y). Dalam penelitian ini, proses pengambilan sampling dilakukan dengan menggunakan *non probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang sama untuk dipilih menjadi sampel, untuk itu pengambilan sampel ini penulis menggunakan metode *sampling* jenuh. Berdasarkan teknik pengambilan sampel di atas dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh dari jumlah populasi sebanyak 135 orang, maka yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 135 orang. Data diambil menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala *likert*. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 20.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) harga (X_2), dan promosi (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian Di PT Asia Paramita Indah Batam. Variabel kualitas pelayanan (X_1) harga (X_2), dan promosi (X_3) berpengaruh secara parsial berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian Di PT Asia Paramita Indah Batam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Keputusan pembelian.

ABSTRACT

The advancement of the business world has made the competition tighter, so that businesspeople compete to excel in the market and gain as much profit as possible. The progress of the business world can be felt by the many companies that have taken the technology as a means for promotion, providing up to date information services, and technology has also become a lifestyle (life style) of society. Increasing economic growth, is expected to be directed to increase public incomes and fulfill daily needs. The purpose of this study is to determine the effect of Variable service quality (X_1) price (X_2), and promotion (X_3) on purchasing decisions In PT Asia Paramita Indah Batam (Y). In this study, the sampling process is done by using non probability sampling which is a sampling technique that does not provide equal opportunities to be selected into the sample, for this sampling of this author using saturated sampling method. Based on the above sampling technique using saturated sampling technique from the total population of 135 people, then taken as sample is 135 people. Data were collected using questionnaires measured by Likert scale. This study uses multiple linear regression analysis with the help of SPSS version 20.0 program. The results of this study indicate that the variable quality of service (X_1) price (X_2), and promotion (X_3) simultaneously affect the purchase decision In PT Asia Paramita Indah Batam. Variable quality of service (X_1) price (X_2), and promotion (X_3) partially influence partially on purchasing decision In PT Asia Paramita Indah Batam.

Keywords: Quality of Service, Price, Promotion, Purchase Decision.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program 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 Suhardianto, S.Hum., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Sosial Dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Titik Efnita, SE.BBA.Hons.MM, sebagai pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu dalam memberikan bimbingan dan petunjuk sampai selesainya skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Universitas Putera Batam.
6. Dan pihak-pihak yang telah memberikan dukungannya hingga tersusunnya penelitian ini yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 27 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Pembatasan Masalah.....	9
1.4. Perumusan Masalah	10
1.5. Tujuan Penelitian	10
1.6. Manfaat Penelitian	11
1.6.1. Aspek Teoritis (Keilmuan).....	11
1.6.2. Aspek Praktis	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Teoritis.....	12
2.1.1. Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.1. Definisi Kualitas Pelayanan	14
2.1.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.1.2. Harga	26
2.1.2.1. Definisi Harga	26
2.1.2.2. Dimensi Harga	29
2.1.3. Promosi.....	30
2.1.3.1. Definisi Promosi	31
2.1.3.2. Dimensi Promosi.....	46
2.1.4. Keputusan Pembelian	47
2.1.4.1. Definisi Keputusan Pembelian.....	47
2.1.4.2. Dimensi Keputusan Pembelian	53
2.2. Penelitian Terdahulu	54
2.3. Kerangka Pemikiran	61
2.4. Hipotesis	63

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian	64
3.2.	Operasional Variabel	68
3.2.1.	Variabel Independen (Variabel Bebas)	69
3.2.2.	Variabel Dependen (Variabel Terikat)	70
3.3.	Populasi dan Sampel	71
3.3.1.	Populasi	71
3.3.2.	Sampel Penelitian	73
3.4.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	74
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data	74
3.4.2.	Alat Pengumpulan Data	76
3.5.	Metode Analisis Data	78
3.5.1.	Analisis Deskriptif	78
3.5.2.	Uji Kualitas Data	79
3.5.2.1.	Uji Validitas Data	79
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	80
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	81
3.5.3.1.	Uji Normalitas	82
3.5.3.2.	Uji Heteroskedastisitas	82
3.5.3.3.	Uji Multikolinieritas	83
3.5.4.	Uji Pengaruh	84
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	84
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi	85
3.5.4.3.	Uji Signifikan Simultan (Uji F)	86
3.5.4.4.	Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)	88
3.6.	Lokasi Dan Jadwal Penelitian	89
3.6.1.	Lokasi Penelitian	89
3.6.2.	Jadwal Penelitian	89

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	91
4.1.1.	Profil Responden Penelitian	91
4.1.2.	Hasil Uji Kualitas Data	94
4.1.2.1.	Hasil Uji <i>Validitas</i>	95
4.1.2.2.	Hasil Uji Reliabilitas	98
4.1.3.	Hasil Asumsi Klasik	102
4.1.4.	Uji Pengaruh	109
4.1.4.1.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	109
4.1.4.2.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	111
4.1.4.3.	Hasil Uji F (Simultan)	111
4.1.4.4.	Hasil Uji t (Parsial)	112
4.2.	Pembahasan	113

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Simpulan	117
5.2.	Saran	118

DAFTAR PUSTAKA	120
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

Lampiran 1: Pendukung Penelitian

Lampiran 2: Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3: Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian.....	51
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	62
Gambar 3.1. Desain Penelitian	64
Gambar 4.1. Grafik Persentase Jenis Kelamin Responden	92
Gambar 4.2. Grafik Persentase Pendidikan Responden	93
Gambar 4.3. Grafik Persentase Tingkat Usia Responden	94
Gambar 4.4. Grafik Histogram	103
Gambar 4.5. Grafik <i>Normality Probability Plot (P-PPlot)</i>	104
Gambar 4.6. Uji Heteroskedastisitas	108

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Harga <i>Pixy</i> dan <i>Wardah</i> Periode Januari – Desember 2016.....	5
Tabel 1.2 Harga <i>Pixy</i> dan <i>Wardah</i> Periode Januari – Desember 2017.....	6
Tabel 1.3 Daftar Penjualan Lipstik <i>Pixy</i> Periode Januari-Desember 2017	7
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	55
Tabel 3.1. Operasional Variabel Independen (Variabel Bebas)	70
Tabel 3.2. Operasional Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	71
Tabel 3.3 Populasi Pelanggan PT Asia Paramita Indah Batam.....	72
Tabel 3.4. Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data.....	77
Tabel.3.5. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	86
Tabel 3.6. Jadwal Penelitian.....	90
Tabel 4.1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	91
Tabel 4.2. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan	92
Tabel 4.3. Persentase Responden Berdasarkan Usia	93
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	95
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Harga (X_2)	96
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Promosi (X_3).....	97
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	98
Tabel 4.8. Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	99
Tabel 4.9. Reliabilitas Variabel Harga (X_2)	100
Tabel 4.10. Reliabilitas Variabel Promosi (X_3).....	101
Tabel 4.11. Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	102
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov Smirnov</i>	105
Tabel 4.13. Hasil Uji Autokorelasi.....	106
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinieritas.....	107
Tabel 4.15. Uji Heteroskedastisitas Dengan Glejser.....	109
Tabel 4.16. Hasil Uji Pengaruh (Persamaan Regresi Linier Berganda).....	109
Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	111
Tabel 4.18. Uji F (Simultan).....	112
Tabel 4.19. Uji t (Parsial)	112

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1. <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	80
Rumus 3.2. <i>Cronbach Alpha</i>	80
Rumus 3.3. VIF	83
Rumus 3.4. Regresi Linier Berganda	84
Rumus 3.5. Korelasi Ganda (untuk uji R).....	85
Rumus 3.6. Uji F	87