

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
POTONGAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT WELLINDO BLAST MEDIA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh
Jefri
150910111**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
POTONGAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT WELLINDO BLAST MEDIA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh
Jefri
150910111**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 26 Januari 2019

Materai 6000

Jefri
150910111

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
POTONGAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT WELLINDO BLAST MEDIA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Jefri
150910111**

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

Batam, 26 Januari 2019

**Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Dalam melaksanakan kegiatan suatu perusahaan tidak jauh dari pemasaran, salah satu permasalahan yang berasal dari pemasaran adalah kualitas pelayanan dan potongan harga untuk meningkatkan keputusan pembelian. Demikian halnya dengan PT WELLINDO BLAST MEDIA juga megharapkan terjadi peningkatan keputusan pembelian untuk mencapai tujuan perusahaan secara optimal. Atas dasar hal tersebut diambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Potongan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada PT WELLINDO BLAST MEDIA di kota Batam” penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan populasi yang diambil adalah pelanggan tetap PT WELLINDO BLAST MEDIA di kota Batam. Data yang diperoleh maka sampel penelitian ini sebanyak 108 responden dengan penarikan sampel menggunakan teknik *Kresie & Morgan*. Penelitian ini dilakukan pada PT WELLINDO BLAST MEDIA di kota Batam. serta penelitian ini dioleh dengan aplikasi SPSS untuk membantu mendapatkan hasil penelitian signifikan. Analisis ini meliputi : uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan koefisien determinasi (R^2), serta pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F. dan semua pernyataan telah diuji dan dinyatakan valid serta realibel. Hasil penilitian secara persial melalui uji t diketahui bahwa variabel bebas kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap varibel terikat keputusan pembelian dan variabel bebas potongan harga berpengaruh signifikan terhadap varibel terikat keputusan pembelian. Dan melalui uji F hasil kualitas pelayanan dan potongan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap varibel terikat keputusan pembelian.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Potongan Harga, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

In carrying out the activities of a company not far from marketing, one of the problems that comes from marketing is service quality and price discounts to increase purchasing decisions. Likewise with PT WELLINDO BLAST MEDIA also expects an increase in purchasing decisions to achieve company goals optimally. On this basis, the title "The Influence of Service Quality and Price Pieces on Purchase Decisions taken at PT WELLINDO BLAST MEDIA in Batam City" was carried out using a descriptive method with a quantitative approach and the population taken was permanent customers of PT WELLINDO BLAST MEDIA in Batam city. The data obtained then the sample of this research were 108 respondents with sampling using the Kresie & Morgan technique. This research was conducted at PT WELLINDO BLAST MEDIA in the city of Batam. and this research was obtained with the SPSS application to help obtain significant research results. This analysis includes: validity and reliability test, classic assumption test, multiple linear regression analysis and determination coefficient (R^2), and hypothesis testing through t test and F test and all statements have been tested and declared valid and realistic. The results of the research through a t-test are known that the independent variable of service quality has a significant effect on the dependent variable of the purchase decision and the independent variable price discount has a significant effect on the variable tied to the purchase decision. And through the F test the results of service quality and price cuts have a significant influence on the variables bound to the purchase decision.

Keywords: *Service Quality, Price Discounts, Purchasing Decisions.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang merupakan syarat untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. 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 Ilmu Sosial dan Humaniora, 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 Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si., selaku pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
6. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Wellindo Blast Media di Kota Batam yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian;
7. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat, dan dukungan penuh kepada penulis;
8. Teman-teman se-angkatan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung hingga selesainya skripsi ini.

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

Batam, 26 Januari 2019

Jefri
150910111

DAFTAR ISI

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.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Batasan masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Konsep Teoritis	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.2. Kriteria Pelayanan.....	13
2.1.1.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.2. Potongan Harga.....	16
2.2.1. Pengertian Potongan Harga.....	16
2.2.2. Jenis- Jenis Potongan Harga	17

2.2.3 Strategi Potongan Harga	18
2.2.4. Indikator Potongan Harga	19
2.3. Keputusan Pembelian.....	20
2.3.1. Pengertian keputusan Pembelian	20
2.3.2. Peran Konsumen Dalam Keputusan Pembelian.....	21
2.3.3. Tahap Dalam Proses Keputusan Pembelian.....	22
2.3.4. Model Keputusan Pembelian Konsumen	25
2.3.5. Faktor Keputusan Pembelian	26
2.3.6. Indikator Keputusan Pembelian	29
2.4. Penelitain Terdahulu	30
2.5. Kerangka Berpikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1. Desain Penelitian	33
3.2.Operasional Variabel	34
3.2.1.Variabel Independen	34
3.2.2.Variabel Dependen.....	35
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.3.1. Populasi Penelitian.....	37
3.3.2. Sampel.....	37
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	39
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.2. Alat Pengumpulan Data	40
3.5. Metode Analisis Data.....	41
3.5.1. Analisis Deskriptif	41
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	43
3.5.2.1. Uji Validitas.....	43
3.5.2.2. Uji Reliabilitas.....	44
3.5.3. Asumsi Klasik.....	45
3.5.3.1. Uji Normalitas	45
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas	46
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas	47
3.6. Uji Pengaruh.....	47
3.6.1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	47

3.6.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	48
3.7. Uji Hipotesis	49
3.7.1. Uji t (Parsial).....	49
3.7.2. Uji F (Simultan)	50
3.8. Lokasi Penelitian.....	51
3.9. Jadwal Penelitian	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1. Profil Responden.....	53
4.1.1. Jenis Kelamin Responden	53
4.1.2. Umur Responden.....	54
4.2. Hasil Penelitian	55
4.2.1. Analisis Deskriptif	55
4.3. Hasil Uji Kualitas Data	58
4.3.1. Hasil Uji Validitas.....	58
4.3.2. Hasil Uji Reabilitas	59
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.4.1. Hasil Uji Normalitas	60
4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
4.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
4.5 Hasil Uji Pengaruh.....	66
4.5.1. Hasil Uji regresi Linier Berganda	66
4.5.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67
4.6. Hasil Uji Hipotesis.....	68
4.6.1. Uji T	68
4.6.2. Uji F	69
4.7. Pembahasan.....	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Simpulan	74
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1 Grafik Data Jenis Kelamin	54
Gambar 4.2 Grafik Data Umur	55
Gambar 4.3 Kriteria Skor Tanggapan Responden	56
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas – Histogram Regression Residual	60
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas – Normal P-P Plot Regression Standardized.....	61
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Histogram Scatter Plot	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Harga Produk	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional	36
Tabel 3.2 Tabel Krejcie dan Morgan	38
Tabel 3.3 Rentang Skala	43
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	52
Tabel 4.1 Jenis kelamin responden	53
Tabel 4.2 Umur Responden	54
Tabel 4.3 Skor Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.4 Skor Variabel Potongan Harga	57
Tabel 4.5 Skor Variabel Keputusan Pembelian	57
Tabel 4.6 Uji Validitas	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Kolmogorov- Smirnov	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.13 Uji Signifikansi Parameter Individual.....	68
Tabel 4.14 Uji F	69

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rentang Skala.....	42
Rumus 3.2 Rumus Uji Validitas Data.....	44
Rumus 3.3Rumus Uji Reabilitas.....	45
Rumus 3.4 Rumus Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
Rumus 3.5Rumus Uji t (Parsial)	49
Rumus 3.6 Rumus Uji F (Simultan).....	51
Rumus 4.1Tingkat Persetujuan	56