

**PENGARUH KUALITAS BARANG TRADING,
HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT CITRA
MANDIRI DISTRIBUSINDO**

SKRIPSI



Oleh:
Apri Kurniawan
140910125

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

**PENGARUH KUALITAS BARANG TRADING,
HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT CITRA
MANDIRI DISTRIBUSINDO**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Apri Kurniawan
140910125**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
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, terkecuali 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 didalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran didalam 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, 31 Januari 2019
Yang membuat pernyataan,

Materai Rp 6.000

Apri Kurniawan
140910125

**PENGARUH KUALITAS BARANG TRADING,
HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT CITRA
MANDIRI DISTRIBUSINDO**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Apri Kurniawan
140910125**

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

Batam, 31 Januari 2019

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk trading memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, apakah harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk trading, harga dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel dependen adalah keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan di PT Citra Mandiri Distribusindo, menggunakan sampel 128 orang. Penelitian ini adalah kuantitatif dan pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan kuesioner dengan menguji kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara parsial dengan bantuan SPSS (*Statistics Product and Service Solution*) versi 21. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis dalam bentuk uji t dan uji f. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari hasil uji t menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F yang dihitung dari kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan sebesar 34,109 lebih besar dari F tabel 2,680 dan nilai signifikan yang diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan secara bersamaan mempengaruhi keputusan pembelian.

Kata kunci: Kualitas Produk; Harga; Kualitas Pelayanan; Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This study aims to determine whether trading product quality has a positive and significant effect on purchase decision, whether price has a positive and significant effect on purchase decision and whether service quality has a positive and significant effect on purchase decision. The independent variables in this study are trading product quality, price and service quality. While the dependent variable is the purchase decision. This research was conducted at Citra Mandiri Distribusindo Pte Ltd, using sample of 128 people. This research is quantitative and the data collection is done by collecting questionnaires by testing the quality of products, price and service quality partially with the help of SPSS (Statistics Product and Service Solution) version 21. Data analysis technique used in this research is descriptive analysis, data quality test, classical assumption test, influence test of multiple linear regression analysis, and hypothesis test in the form of t test and f test. The results of this study indicate that from the results of t test show the product quality has a positive and significant effect on purchase decision, price has a positive and significant effect on purchase decision and service quality have positive and significant influence to purchase decision. Based on the F test results, obtained the calculated F value of the product quality, price and service quality of 34.109 greater than F table of 2.680 and the significant values obtained 0.000 smaller than 0.05 which indicates that the product quality, price, and service quality simultaneously influence the purchase decision.

Keywords: *Product Quality; Price; Service Quality; Purchase Decision.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan-Nya dalam 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 Univeristas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
6. Seluruh pimpinan dan karyawan serta pelanggan dari PT Citra Mandiri Distribusindo yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian;
7. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat, dan dukungan penuh kepada penulis;
8. Kepada Dita Octavia, kekasihku yang selalu mendukung, menyemangati dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi;
9. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung hingga penyusunan skripsi ini selesai.

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

Batam, 31 Januari 2019

Apri Kurniawan
140910125

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
DAFTAR LAMPIRAN	xv
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.....	8
1.6.1. Manfaat Secara Teoritis	8
1.6.2. Manfaat Secara Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Teori Dasar	10
2.1.1. Kualitas Barang	10
2.1.1.1. Indikator Kualitas Produk	11
2.1.1.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	13
2.1.2. Harga	14
2.1.2.1. Indikator Harga	16
2.1.2.2. Tujuan penetapan harga	17
2.1.3. Kualitas Pelayanan	18
2.1.3.1. Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.3.2. Dimensi dalam Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.4. Keputusan Pembelian.....	20
2.1.4.1. Indikator Keputusan Pembelian	22
2.1.4.2. Langkah dalam Pengambilan Keputusan Pembelian	22
2.1.4.3. Tahapan Keputusan Pembelian	24

2.1.4.4.	Komponen Keputusan Pembelian	25
2.2.	Penelitian Terdahulu	26
2.3.	Kerangka Berpikir	32
2.4.	Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		34
3.1.	Desain Penelitian.....	34
3.2.	Operasional Variabel.....	34
3.2.1.	Variabel Independen	35
3.2.1.1.	Kualitas barang (X_1).....	35
3.2.1.2.	Harga (X_2)	37
3.2.1.3.	Kualitas Pelayanan (X_3)	38
3.2.2.	Variabel Dependen.....	39
3.2.2.1.	Keputusan Pembelian.....	39
3.3.	Populasi dan Sampel	41
3.3.1.	Populasi	41
3.3.2.	Sampel.....	41
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5.	Metode Analisis Data	43
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	43
3.5.2.	Uji Kualitas Data	45
3.5.2.1.	Uji Validitas Data.....	45
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas Data	46
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	47
3.5.3.1.	Uji Normalitas	47
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas	48
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas	48
3.5.4.	Uji Pengaruh.....	49
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	49
3.5.5.	Uji Hipotesis.....	50
3.5.5.1.	Uji t (Pengujian Secara Parsial)	50
3.5.5.2.	Uji F (Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama).....	51
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	52
3.6.1.	Lokasi.....	52

3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1.	Profil Responden	54
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja	55
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
4.2.	Hasil Penelitian	57
4.2.1.	Analisis Deskriptif.....	57
4.2.1.1.	Variabel Kualitas Barang (X_1)	57
4.2.1.2.	Variabel Harga (X_2)	59
4.2.1.3.	Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	60
4.2.1.4.	Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	61
4.3.	Hasil Uji Kualitas Data	63
4.3.1.	Hasil Uji Validitas	63
4.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas	65
4.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.1.	Hasil Uji Normalitas.....	65
4.4.2.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
4.4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
4.5.	Hasil Uji Pengaruh	71
4.5.1.	Hasil Uji Linear Berganda.....	71
4.5.2.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72
4.6.	Hasil Uji Hipotesis	73
4.6.1.	Uji T	73
4.6.2.	Uji F.....	74
4.7.	Pembahasan.....	75
4.7.1.	Kualitas barang berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Citra Mandiri Distribusindo.	76
4.7.2.	Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Citra Mandiri Distribusindo.	76
4.7.3.	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Citra Mandiri Distribusindo.	77
4.7.4.	Kualitas barang, harga, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Citra Mandiri Distribusindo.	77

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1. Simpulan.....	79
5.2. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran.....	32
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram.....	66
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas dengan <i>P-P Plot</i>	67
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Perbandingan harga pesaing dengan PT Citra Mandiri Distribusindo ..	5
Tabel 1. 2	Data penjualan PT Citra Mandiri Distribusindo di tahun 2018	6
Tabel 2. 1	Tabel Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1	Variabel Operasional	40
Tabel 3. 2	Tingkat Persetujuan	45
Tabel 3. 3	Indeks Koefisien Reliabilitas	47
Tabel 4. 1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 2	Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4. 3	Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja	56
Tabel 4. 4	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4. 5	Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Barang (X_1).....	58
Tabel 4. 6	Jawaban Responden untuk Variabel Harga (X_2).....	60
Tabel 4. 7	Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	61
Tabel 4. 8	Jawaban Responden untuk Variabel Keputusan Pembelian (Y)	62
Tabel 4. 9	Uji Validitas	64
Tabel 4. 10	Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4. 11	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	68
Tabel 4. 12	Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4. 13	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4. 14	Regresi Berganda	71
Tabel 4. 15	Uji Koefisien Determinasi.....	72
Tabel 4. 16	Hasil Uji T	73
Tabel 4. 17	Hasil Uji F	75

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rentang Skala	44
Rumus 3. 2 Korelasi <i>Product Moment</i>	45
Rumus 3. 3 Metode <i>Cronbach Alpha's</i>	46
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda.....	49
Rumus 3. 5 Koefisien Determinasi	50
Rumus 3. 6 Uji T	50
Rumus 3. 7 Uji F	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran i	Kuesioner
Lampiran ii	Hasil Pernyataan Responden
Lampiran iii	Hasil Analisis Deskriptif
Lampiran iv	Hasil Uji Kualitas Data
Lampiran v	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran vi	Hasil Uji Pengaruh
Lampiran vii	Hasil Uji Hipotesis
Lampiran viii	Tabel R
Lampiran ix	Tabel T
Lampiran x	Tabel F
Lampiran xi	Daftar Riwayat Hidup
Lampiran xii	Surat Keterangan Penelitian