

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT JOLIN PERMATA BUANA**

SKRIPSI



Oleh:
Assalamah Aisyah
140910149

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

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT JOLIN PERMATA BUANA**

SKRIPSI

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



Oleh:
Assalamah Aisyah
140910149

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Assalamah Aisyah
NPM/NIP : 140910149
Fakultas : Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada PT Jolin Permata Buana”

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, 2 Februari 2019

Materai 6000

Assalamah aisyah
140910149

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT JOLIN PERMATA BUANA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar sarjana

Oleh:

Assalamah Aisyah

140910149

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal

seperti tertera dibawah ini

Batam, 2 Februari 2019

Wasiman,S.E.,M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Perumahan yang menjadi kebutuhan utama masyarakat baik itu berupa tanah yang dibangun atau kavling dan perumahan dengan pilihan type yang disediakan oleh pengembang. Perumahan Cipta Green Mansion menjadi salah satu perumahan yang hadir untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT Jolin Permata Buana baik secara parsial maupun simultan. Dimana variabel independen yaitu harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian sebagai variabel dependen. Sampel yang digunakan adalah konsumen PT Jolin Permata Buana sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan pengambilan sampel menggunakan metode *sampling incidental* (aksidental sampling) dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji f. data penelitian diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 21. Hasil penelitian adalah secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Sementara secara simultan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Jolin Permata Buana. Hal-hal apa yang telah dilakukan dan belum dilakukan pada pengembang perangkat lunak ini akan diulas pada bagian akhir skripsi ini.

Kata kunci: harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, keputusan pembelian

ABSTRACT

Housing which is the main necessity of the community in the form of land or plots and housing with a choice of types provided by the developer. The Cipta Green Mansion is one of the housing that is present to meet the needs and desires of the community. The purpose of this study was to determine the effect of price, quality of product and quality of service on purchasing decisions at PT Jolin Permata Buana both partially and simultaneously. Where independent variables are price, quality of product and quality of service affect purchasing decisions as the dependent variable. The sample used is the consumer of PT Jolin Permata Buana as much as 100 respondents. Sampling collection method used incidental sampling method and data collection technique using questionnaire (questionnaire). This type of research is quantitative research. Quantitative analysis includes validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear analysis test, coefficient of determination test (R^2), t test and f test. This research data is processed by using SPSS software version 21. The result of this research is partial of price have positive and significant effect to purchasing decision, quality of product have positive and significant effect to purchasing decision, and quality of service have positive and significant effect to purchasing decision. While the results simultaneously, the price, quality of product and quality of service have an effect on and significant to the purchase decision on consumer of PT Jolin Permata Buana. What things have been done and what has not been done on the software development will be reviewed at the end of this thesis.

Keywords: *product quality, price, promotion, purchase decision*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat 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 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 takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ketua Program Studi Universitas Putera Batam;
3. Bapak Wasiman, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Ibu Siti selaku GA Head yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan peneliti;
6. Teristimewa kepada Orang Tua penulis Ibunda tercinta Siti Aisyah yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Yang tersayang kepada kakak-kakak dan adik ku Yaser, Imma dan Fajar yang selalu membuat semangat yang dipancarkan setiap hari.
8. Teman seperjuangan Program Studi Manajemen Bisnis angkatan 2014 terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan selama lebih dari 4 tahun ini. Sukses selalu buat kalian semua.
9. Teman-teman seperjuangan, sahabat dan semua orang yang penulis sayangi yang telah memberikan dukungan, nasehat, doa, dan menemani penulis menyelesaikan skripsi ini
10. Kepada Desi Natalia Tambunan S.M sebagai Mentor skripsi yang membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada kak Lina Sinaga yang telah membantu untuk mendapatkan bahan yang di perlukan dalam pembuatan skripsi ini.
12. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya kepada semua pihak yang telah membantu. Aamiin.

Batam, 2 Februari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat penelitian	7
1.6.1 Aspek Teoritis	7
1.6.2 Aspek Praktis.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Pengertian manajemen pemasaran.....	8
2.1.2 Harga.....	9
2.1.2.1 Pengertian harga	9
2.1.2.2 Tujuan penetapan harga	10
2.1.2.3 Strategi penetapan harga	10
2.1.2.4 Indikator harga.....	11

2.1.3	Kualitas produk	11
2.1.3.1	Pengertian kualitas produk.....	11
2.1.3.2	Klasifikasi produk.....	12
2.1.3.3	Indikator kualitas produk	13
2.1.4	Kualitas pelayanan.....	14
2.1.4.1	Pengertian kualitas pelayanan	14
2.1.4.2	Indikator kualitas pelayanan.....	14
2.1.5	Keputusan Pembelian.....	15
2.1.5.1	Pengertian Keputusan Pembelian	15
2.1.5.2	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	16
2.1.5.3	Langkah-Langkah Keputusan Pembelian	17
2.1.5.4	Indikator Keputusan Pembelian	18
2.2	Penelitian Terdahulu	19
2.2.1	Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2.2.2	Hubungan Kualitas Produk Terhadap keputusan pembelian	20
2.2.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan pembelian.....	21
2.2.4	Penelitian Terdahulu	22
2.3	Hipotesis Penelitian	23
2.4	Kerangka Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1	Desain Penelitian	25
3.2	Operasional Variabel	26
3.3	Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1	Populasi	28
3.3.2	Sampel.....	29
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1	Sumber Data	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data	31
3.6	Metode Analisis Data.....	32
3.7	Analisis Deskriptif	32
3.7.1	Uji Kualitas Data	33
3.7.1.1	Uji Validitas Data	33
3.7.1.2	Uji Reabilitas Data.....	34

3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.2.1	Uji Normalitas	35
3.7.2.2	Uji Multikolinieritas	36
3.7.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.7.3	Uji Hipotesis.....	37
3.7.3.1	Uji F (Simultan).....	37
3.7.3.2	Uji t (parsial)	38
3.7.4	Uji Pengaruh Hipotesis	38
3.7.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.7.4.2	Uji Koefisien Determinasi	39
3.8	Lokasi dan Jadwal Penelitian	40
3.8.1.	Lokasi Penelitian	40
3.8.2.	Jadwal Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Hasil Penelitian.....	41
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	42
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....	43
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	44
4.2	Analisis Deskriptif	45
4.2.1	Deskriptif Variabel Harga (X1).....	45
4.2.2	Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2)	49
4.2.3	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	52
4.2.4	Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	56
4.3	Uji Kuisioner	59
4.3.1	Uji Validitas	59
4.3.2	Uji Reabilitas	61
4.4	Uji Asumsi Klasik	62
4.4.1	Uji Normalitas	63
4.4.2	Uji Multikolineritas	65
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.5	Uji Hipotesis.....	68
4.5.1	Uji Simultan (uji F).....	68

4.5.2	Uji Parsial (Uji t)	68
4.6	Hasil Uji Pengaruh Hipotesisi	70
4.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.6.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	72
4.7	Pembahasan.....	73
4.7.1	Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada PT Jolin Permata Buana.....	73
4.7.2	Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada PT Jolin Permata Buana	73
4.7.3	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian PT Jolin Permata Buana	74
BAB V PENUTUP		75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran	76
Daftar Pustaka		77

Lampiran I Pendukung Penelitian

Lampiran II Daftar Riwayat Hidup

Lampiran III Surat Izin Penelitian

Lampiran IV r_{tabel} , t_{tabel} , f_{tabel}

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas (Histogram)	63
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Dengan <i>P-P Plot RegressionStandardized</i>	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Harga PT Jolin Permata Buana	3
Tabel 1. 2 Data Penjualan PT Jolin Permata Buana	4
 Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	 42
 Tabel 3. 1 Indikator Harga	 46
Tabel 3. 2 Indikator Kualitas Produk	47
Tabel 3. 3 Indikator Kualitas Pelayanan	27
Tabel 3. 4 Indikator Keputusan Pembelian	28
Tabel 3. 5 Skala Likert	32
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	40
 Tabel 4. 1 Distrubusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	 41
Tabel 4. 2 Distrubusi Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	42
Tabel 4. 3 Distrubusi Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan	43
Tabel 4. 4 Distrubusi Responden Berdasarkan Pendapatan	44
Tabel 4. 5 Kriteria Analisis deskriptif.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga (X1).....	66
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Produk (X2)	69
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X3).....	73
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian (Y).....	76
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Independen	80
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Dependen	80
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Dependen.....	81
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reabilitas Variabel Independen	82
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas Data.....	85
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolineritas	86
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	88
Tabel 4. 18 Hasil Uji T.....	89
Tabel 4. 19 Hasil Ui Regresi Linear Berganda	90
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	92

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Lemeshow	29
Rumus 3. 2 <i>Cronbatch Alpha</i>	34
Rumus 3. 3 Uji t.....	38
Rumus 3. 4 Uji Regresi Linier Berganda	39