

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT
SEGAR PRIMA JAYA**

SKRIPSI



**Oleh
Kelvin
140910083**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT
SEGAR PRIMA JAYA**

SKRIPSI

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



**Oleh
Kelvin
140910083**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Kelvin
NPM/NIP : 140910083
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT SEGAR PRIMA JAYA

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

Kelvin
140910083

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT
SEGAR PRIMA JAYA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Kelvin
140910083**

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

Batam, 2 Februari 2019

**Asron Saputra, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Dewasa ini, dunia sudah memasuki era globalisasi yang berdampak besar dalam dunia bisnis. Salah satu dampaknya adalah terbukanya pasar internasional. Hal ini pun menyebabkan persaingan ketat antar perusahaan-perusahaan untuk merebut pangsa pasar. Maka perusahaan pun perlu memperhatikan faktor-faktor seperti kualitas pelayanan dan harga yang diberikan agar dapat tetap bersaing dalam kompetisi pasar yang demikian ketat. Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Perusahaan pun perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Harga juga merupakan variabel penting dalam suatu keputusan pembelian seorang konsumen. Jika harga yang ditawarkan dianggap terlalu mahal atau tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka konsumen pun akan beralih ke alternatif lainnya yang lebih murah atau terjangkau. Jika diabaikan, maka kesetiaan konsumen akan hilang dan pindah ke toko lain. Penelitian ini dilakukan pada PT Prima Segar Jaya yang berlokasi di Komplek Ruko Windsor Square Blok A Nomor 96 Batam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga baik secara parsial maupun secara simultan terhadap keputusan pembelian pada PT Prima Segar Jaya. Populasi dalam penelitian ini adalah 116 pelanggan PT Prima Segar Jaya yang melakukan pembelian minimal dua kali pada periode Bulan Oktober tahun 2018 dan Penulis mengambil sampel sebanyak 116 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala likert 5 poin untuk mengukur 14 indikator kepada pelanggan PT Prima Segar Jaya. Pengolahan data menggunakan program SPSS dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh positif signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT Prima Segar Jaya.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga, keputusan pembelian

ABSTRACT

Nowadays, the world has entered the globalization era that has a large impact to the business world. One of the effects is the opening of the international market. This causes fierce competition among companies to seize market shares. Then companies must pay close attention to factors such as service quality and price so that they can contend in such fierce market competition. Service quality is one of the most important elements for a company's sustainability. A company needs to improve its service quality. Price is also an important variable in a consumer's purchase decision. If the offered price is perceived to be too expensive or not suitable with the consumer's desire then the consumer will shift over to other cheaper and more affordable alternatives. If ignored, customer's loyalty is lost and changes over to other competitors. This research is held at Komplek Ruko Windsor Square Block A Number 96, Batam. The purpose of this research is to know the effects of service quality and price either partially or simultaneously towards purchase decision at PT Prima Segar Jaya. The population of this research are 116 customers of PT Prima Segar Jaya that have at least made two purchases on the period of October 2018 and the samples are 116 respondents. The data is collected by spreading questionnaires with the likert scale of 5 points to measure 14 indicators to customers of PT Prima Segar Jaya. Data analysis is done with the software SPSS using validity test, reliability test, classical assumption test, regression analysis and hypothesis testing. Results show that service quality and price have a significant positive effect either partially and simultaneously on purchase decision at PT Segar Prima Jaya.

Keywords: service quality, price, purchase decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala limpahan Rahmat yang telah melimpahkan segala 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 takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Nur Elfi Husda., S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
4. Asron Saputra, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam yang telah mendampingi dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi pendidikan.
6. Orang Tua dan Keluarga lainnya yang selalu memberikan nasihat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman - teman dan sahabat yang selalu mendukung dan menjadi penyemangat dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan belas kasihnya.

Batam, 2 Februari 2019

Kelvin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Manfaat Teoritis	7
1.6.2. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Teori Dasar.....	9
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.3. Harga	13
2.1.3.1. Pengertian Harga	13
2.1.3.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	15
2.1.3.3. Indikator Harga	16
2.1.4. Keputusan Pembelian.....	18
2.1.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
2.1.4.2. Indikator Keputusan Pembelian	20
2.2. Penelitian Terdahulu	21

2.3.	Kerangka Pemikiran.....	27
2.4.	Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1.	Desain Penelitian.....	29
3.2.	Operasional Variabel.....	29
3.2.1	Variabel Dependen.....	29
3.2.2	Variabel Independen	30
3.3.	Populasi dan Sampel	31
3.3.1.	Populasi.....	31
3.3.2.	Sampel.....	32
3.4.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	32
3.4.1.	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4.1.1.	Data Primer	32
3.4.1.2.	Data Sekunder	32
3.4.2.	Alat Pengumpulan Data	33
3.4.3.	Instrumen Penelitian.....	33
3.5.	Metode Analisis Data	34
3.5.1.	Uji Kualitas Data.....	34
3.5.1.1.	Uji Validitas	34
3.5.1.2.	Uji Reliabilitas	35
3.5.2.	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.5.2.1.	Uji Normalitas.....	35
3.5.2.2.	Uji Multikolinieritas.....	36
3.5.2.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.5.2.4.	Uji Autokorelasi	37
3.5.3.	Uji Pengaruh	37
3.5.3.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	37
3.5.3.2.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.5.4.	Uji Hipotesis	39
3.5.4.1.	Uji t (regresi parsial)	39
3.5.4.2.	Uji f (regresi simultan).....	39
3.6.	Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian	40
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	40
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
4.1.	Hasil Penelitian	41
4.1.1.	Karakteristik Responden	41
4.1.1.1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.1.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.1.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.1.1.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	43
4.1.2.	Analisis Deskriptif	44
4.1.2.1.	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	44
4.1.2.2.	Deskriptif Variabel Harga (X_2)	46

4.1.2.3.	Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	48
4.1.3.	Uji Kualitas Data.....	50
4.1.3.1.	Uji Validitas	50
4.1.2.2.	Uji Reliabilitas	51
4.1.3.	Uji Asumsi Klasik.....	52
4.1.3.1.	Uji Normalitas.....	52
4.1.3.2.	Uji Multikolinieritas.....	54
4.1.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	55
4.1.3.4.	Uji Autokorelasi.....	56
4.1.4.	Uji Pengaruh	57
4.1.4.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.1.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	58
4.1.5.	Uji Hipotesis	59
4.1.5.1.	Uji t (regresi parsial)	59
4.1.5.2.	Uji f (regresi simultan).....	60
4.2.	Pembahasan.....	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		65
5.1.	Simpulan	65
5.2.	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....		67
LAMPIRAN.....		69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Histogram.....	52
Gambar 4.2 P-P Plot.....	53
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kualitas Pelayanan PT Segar Prima Jaya.....	4
Tabel 1.2	Data Harga Produk PT Segar Prima Jaya	5
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2	Skala Likert.....	33
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4.1	Data Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Data Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3	Data Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4	Data Berdasarkan Pendapatan.....	43
Tabel 4.5	Rentang Skala Kriteria Analisis Deskriptif.....	44
Tabel 4.6	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	45
Tabel 4.7	Nilai Rata-Rata Variabel Harga (X_2)	47
Tabel 4.8	Nilai Rata-Rata Variabel Keputusan Pembelian (Y)	49
Tabel 4.9	Uji Validitas	51
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.11	Uji Kolmogorov-Smirnov	54
Tabel 4.12	Uji Multikolinieritas.....	54
Tabel 4.13	Uji Glejser	56
Tabel 4.14	Uji Durbin – Watson.....	56
Tabel 4.15	Analisis Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.16	Analisis Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.17	Uji t	59
Tabel 4.18	Uji f	60

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rentang Skala	34
Rumus 3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	xv
Lampiran 2	Identitas Responden.....	xix
Lampiran 3	Rekap Kuesioner X_1	xxi
Lampiran 4	Rekap Kuesioner X_2	xxiv
Lampiran 5	Rekap Kuesioner Y.....	xxvii
Lampiran 6	Hasil Output SPSS.....	xxx
Lampiran 7	R-Tabel	xxxix
Lampiran 8	Tabel Durbin-Watson	xliii
Lampiran 9	T-Tabel	xlvi
Lampiran 10	F-Tabel.....	xlix
Lampiran 11	Daftar Riwayat Hidup.....	lii
Lampiran 12	Surat Izin Penelitian.....	liii
Lampiran 13	Surat Balasan	liv