

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MINUMAN LARUTAN PENYEGAR
MEREK CAP BADAK PADA PT BURU KARIMUN
MANDIRI**

SKRIPSI



**Oleh :
Jhonny
150910003**

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

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MINUMAN LARUTAN PENYEGAR
MEREK CAP BADAQ PADA PT BURU KARIMUN
MANDIRI**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana



**Oleh :
Jhonny
150910003**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Jhonny
NPM/NIP : 150910003
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Larutan Penyegar Merak Cap Badak Pada PT Buru Karimun Mandiri.

Adalah hasil karya saya 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 2019

Materai 6.000

Jhonny

150910003

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MINUMAN LARUTAN PENYEGAR
MEREK CAP BADAK PADA PT BURU KARIMUN
MANDIRI**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Jhonny
150910003**

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Batam, 1 Februari 2019

**Putu Hari Kurniawan, S.Sos.,M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Perubahan dalam dunia usaha yang semakin cepat mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi, masalah yang dihadapi perusahaan-perusahaan saat ini adalah bagaimana perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankannya agar perusahaan tersebut dapat bertahan dan berkembang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji apakah harga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pembelian PT Buru Karimun Mandiri. Metode yang digunakan adalah sampel random, Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, dengan menggunakan teknik pengukuran tabel kruskal wallis. Sampel penelitian (n) diperoleh 132 responden. Analisis data menggunakan analisis uji regresi linier berganda, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Pengujian hipotesa dilakukan dengan menggunakan uji F, uji koefisien determinasi R^2 dan uji t. Hasil uji t untuk variabel harga lebih besar dari t tabel sehingga dinyatakan berpengaruh terhadap keputusan pembelian PT Buru Karimun Mandiri, hasil uji t untuk variabel promosi dan kualitas pelayanan lebih kecil dari t tabel sehingga dinyatakan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian PT Buru Karimun Mandiri. Dan hasil uji f untuk variabel harga, promosi dan kualitas pelayanan, mempunyai nilai lebih besar dari F tabel sehingga dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian

Kata Kunci : Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Changes in the business world that is increasing require companies to respond to change of the occurrence, the problem that the companies are facing today is how the company attracts customers and maintains it so that the company can survive and develop. The purpose of this research is to find out and test whether the price, promotion and quality of service have an effect on both persistently and simultaneously on the purchasing decisions of PT Buru Karimun Mandiri. The method which is used is random sampling, random sampling is a random sampling of members from the population regardless of the level in the population, using the krijiemorgan table measurement technique. The study sample (n) is obtained from 132 respondents. Data analysis using multiple linear regression test analysis, the classic assumption test consisting of a normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. Hypothesis testing is carried out using the F test, the test coefficient of determination R² and t-test. t-test results for price variables greater than t table so that it is declared influential on purchasing decisions of PT Buru Karimun Mandiri, the results of the t-test for promotion variables and service quality are smaller than t table so that it is declared not to affect PT Buru Karimun Mandiri's purchasing decisions. And the results of the f test for the price variable, promotion and service quality, have a value greater than F table so that it is declared to have a simultaneous effect on purchasing decision

Keywords: Price, Promotion, Service Quality, Purchasing Decision

KATA PENGANTAR

Segala hormat, kemuliaan dan pujian bagi Tuhan Yang Maha Esa 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. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
3. Bapak Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam;
5. Bapak Effendy L selaku Direktur Utama PT Buru Karimun Mandiri yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di PT Buru Karimun Mandiri;
6. Pak Ilim selaku manager PT Buru Karimun Mandiri yang telah membantu untuk memberikan izin penelitian atas judul dan lokasi;
7. Seluruh staf dan pelanggan PT Buru Karimun Mandiri yang telah sangat banyak membantu penyebaran kuesioner ataupun mengisi kuesioner;
8. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi;
9. Semua teman-temanku dan teman-teman seperjuangan Manajemen terutama Junita dan suryanto, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 1 Februari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan masalah	10
1.5 Tujuan Masalah	10
1.6 Manfaat penelitian	11
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	11
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	11
2.1.1.2 Komponen-Komponen Keputusan Pembelian	13
2.1.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	13

2.1.1.4 Indikator Keputusan Pembeli	14
2.1.2 Harga	14
2.1.2.1 Pengertian Harga	14
2.1.2.2 Tunjukan Penerapan Harga	15
2.1.2.3 Indikator Harga	15
2.1.3 Promosi	16
2.1.3.1 Pengertian Promosi	16
2.1.3.2 Tujuan Promosi	17
2.1.3.3 Indikator Promosi	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan	17
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.1.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.1.4.3 Sifat-Sifat Pelayanan	19
2.1.4.4 Tujuan dan Fungsi Pelayanan	20
2.1.4.5 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Operasional Variabel	25
3.2.1 Variabel Bebas (<i>Indenpendent</i>)	25
3.2.2 Variabel Terikat (<i>denpenden</i>)	26
3.3 Populasi Dan Sampel	27
3.3.1 Populasi	27
3.3.2 Sampel	28

3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5 Metode Analisis Data	31
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	31
3.5.1.1 Uji Validitas.....	32
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	33
3.5.2 Uji Asumsi Dasar	33
3.5.2.1 Uji Normalitas Data	34
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.3.1 Uji Multikolinearitas	34
3.5.3.2 Uji Heterokedastisitas	35
3.5.4 Analisis Deskriptif	36
3.6 Pengujian Hipotesis	36
3.6.1 Uji-T (Regresi Persial)	37
3.6.2 Uji-F (Regresi Simultan).....	37
3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda	38
3.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	38
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	38
3.7.1 Jadwal Penelitian	39
BAB IV	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	40
4.1.2 Hasil Analisis Deskriptif	40
4.1.3 Profil Responden.....	41
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....	41
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usaha	42
4.1.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Perusahaan Berjalan.....	43

4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	45
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Harga (X1)	45
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Promosi (X2)	46
4.2.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	47
4.2.5 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	48
4.3 Hasil Uji Kualitas data	50
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	50
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	53
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	54
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	56
4.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	57
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.6 Koefisien Determinasi (R^2)	61
4.7 Hasil Uji Hipotesis	62
4.7.1 Hasil Uji t	62
4.7.2 Hasil Uji f	63
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
4.8.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	65
4.8.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	65
4.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	65
4.8.4 Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	66
BAB V	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68

DATAR PUSTAKA	69
----------------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Data Penjualan Produk Larutan Penyegar Merek Cap Badak Pada PT Buru Karimun Mandiri.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data Histogram.....	55
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data P-P Plot.....	55
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas Dengan Scatterplot	57

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Table 3.1 Variabel Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan	26
Table 3.2 Variabel Keputusan Pembelian.....	27
Table 3.3 Krijie Morgan	29
Table 3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
Table 3.5 Skala Likert.....	35
Table 3.6 Rangkaian Jadwal Penelitian	39
Table 4.1 Data Responden Berdasarkan Umur	42
Table 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Table 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Usaha	43
Table 4.4 Data Responden Berdasarkan Lamanya Perusahaan Berjalan	44
Table 4.5 Kriteria Analisis Deskriptif.....	45
Table 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Harga	45
Table 4.7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Promosi.....	46
Table 4.8 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Table 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	48
Table 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	50
Table 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	51
Table 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	51
Table 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	52
Table 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	53
Table 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test	55
Table 4.16 Hasil Uji Multikolineritas	56
Table 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	59
Table 4.18 Hasil Uji Determinasi	61
Table 4.19 Hasil Uji t.....	62

Table 4.20 Hasil Uji f	63
------------------------------	----

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Uji Linear Berganda.....	37
------------------------------------	----