

**PENGARUH HARGA, INOVASI DESAIN DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA DI BENGKEL  
LAS HIDAYAH SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program  
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**HIDAYATUL ISTIQOMAH  
NIM: 161500071**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2020**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 14 Juli 2020

Dosen Pembimbing,



(Dra. Christina Menuk S. S.E., M.M)

NIP: 195808081982032001

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Inovasi Desain dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa di Bengkel Las Hidayah Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Hidayatul Istiqomah

b. NIM : 161500071

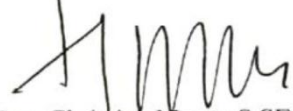
c. Program Studi : Manajemen

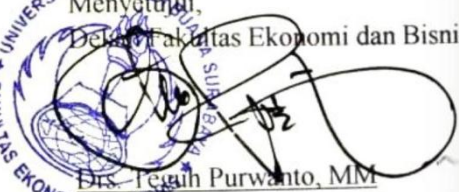
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

e. Alamat e-mail : [Hidaistiqomah17@gmail.com](mailto:Hidaistiqomah17@gmail.com)

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,  
  
Si Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M  
NIP. 190598/DY

Surabaya, 8 September 2020  
Dosen Pembimbing

  
Dra. Christina Menus S,SE.,MM  
NIP : 1958080819820320001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
  
Drs. Fethah Purwanto, MM  
NIP. 196012221990031001

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Selasa  
Tanggal : 8 September  
Tahun : 2020

Penguji I



Dra. Hj. Yuni Sukandani, S.E., M.M.

NPP : 8611142/DY

Penguji II








Bisma Arianto, S.E., M.M.


NPP : 1302663/DY

**BERITA ACARA BIMBINGAN REVISI SKRIPSI**


Nama : Hidayatul Istiqomah  
NIM : 161500071  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Inovasi Desain dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa di Bengkel Las Hidayah Sidoarjo  
Tanggal Ujian Skripsi : 28 Juli 2020  
Dosen Penguji : 1 Dra. Hj. Yuni Sukandani, S.E., M.M.  
2. Bisma Arianto, S.E., M.M

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Penguji	
			Penguji I	Penguji II
1	06/08/2020	Bab 1-5 (Revisi)		
2	06/08/2020	Teliti Penulisan (Revisi)		
3	21/08/2020	Bab 1-3 (revisi) Bab 4-5 (ACC)		
4	21/08/2020	Bab 1-5 (ACC)		
5	29/08/2020	Bab 3 - 4 (ACC)		

Mengetahui,  
Dosen Penguji I

  
Dra. Hj. Yuni Sukandani, S.E., M.M.  
NPP : 8611142/DY

Dosen Penguji II

  
Bisma Arianto, S.E., M.M  
NPP : 1302663/DY

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

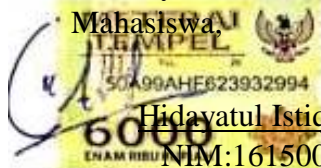
Nama : Hidayatul Istiqomah  
NIM : 161500071  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas PGRI  
AdiBuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : “Pengaruh harga, inovasi desain dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa di Bengkel Las Hidayah Sidoarjo” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2019/2020) bersifat original. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 14 Juli 2020

Mahasiswa,



Hidayatul Istiqomah  
NIM:161500071

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Harga, Inovasi Desain, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa di Bengkel Las Hidayah Sidoarjo”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Marianus Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Drs. Teguh Purwanto, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dra. Christina Menek S, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Rokim selaku pimpinan Bengkel Las Hidayah yang telah bersedia memberikan informasi, waktu dan tempat penunjang penelitian.
6. Kedua orangtuaku (Bapak & Ibu), dan Mas Sulaiman yang telah memberikan kasih sayang, semangat pantang menyerah, doa yang tiada henti serta dukungan baik secara moral dan finansial selama proses penyusunan skripsi ini
7. Sahabat pejuang semester akhir yang selalu memotivasi Ayyu Manda, Dwi Tri dan seluruh teman-teman Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat, dukungan, bantuan dan

- kenangan terindah selama kuliah.
8. Sahabat dan rekan kerja Putri, Syaidah, Elsa, Hernanda, dan Wahyu telah menjadi penyemangat dalam suka maupun duka serta memberikan motivasi, dukungan, waktu dan doa yang tiada henti.
  9. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
  10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 14 Juli 2020

Penulis,



Hidayatul Istiqomah



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	11
2.2. Landasan Teori.....	18
2.2.1. Pemasaran.....	18
2.2.2. Bauran Pemasaran .....	20
2.2.3. Harga.....	22
2.2.3.1. Definisi Harga.....	22
2.2.3.2. Peranan Harga.....	23
2.2.3.3. Indikator Harga .....	24
2.2.4. Inovasi Desain .....	24
2.2.4.1. Definisi Inovasi Desain .....	24
2.2.4.2. Indikator Inovasi Desain .....	25
2.2.5. Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.5.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	26

2.2.5.2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	27
2.2.5.3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.5.4. Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	30
2.2.6. Keputusan Pembelian.....	32
2.2.6.1. Definisi Keputusan Pembelian.....	32
2.2.6.2. Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian .....	32
2.2.6.3. Indikator Keputusan Pembelian.....	34
2.2.7. Hubungan Antar Variabel.....	35
2.2.7.1. Hubungan Antara Keputusan Pembelian dengan harga.....	35
2.2.7.2. Hubungan Antara Keputusan Pembelian dengan Inovasi Desain .....	36
2.2.7.3. Hubungan Antara Keputusan Pembelian dengan Kualitas Pelayanan.....	37
2.3. Kerangka Konseptual.....	38
2.4. Hipotesis.....	39

### **BAB III METODE PENELITIAN..... 41**

3.1. Rancangan Penelitian .....	41
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	43
3.2.1. Populasi .....	43
3.2.2. Sampel.....	44
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	45
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	45

3.3.1. Jenis Data .....	45
3.3.2. Sumber Data .....	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.4.1. Alat Pengumpulan Data.....	46
3.4.2. Prosedur Pengumpulan Data .....	48
3.4.3. Waktu Pelaksanaan dan Pengumpulan Data.....	48
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel...	49
3.5.1. Variabel Penelitian.....	49
3.5.2. Definisi Operasional Variabel.....	49
3.6. Teknik Analisis Data .....	52
3.6.1. Uji Validitas .....	52
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	53
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik .....	53
3.6.3.1. Uji Normalitas .....	53
3.6.3.2. Uji Linieritas .....	54
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
3.6.5. Uji Hipotesis.....	55
3.6.5.1. Uji - t .....	55
3.6.5.2. Uji - F.....	56
3.6.5.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	57
4.2. Deskripsi Data Responden.....	59
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	59

4.2.2.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.3.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
4.2.4.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan ...	62
4.3.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	63
4.3.1.	Harga.....	63
4.3.2.	Inovasi Desain .....	64
4.3.3.	Kualitas Pelayanan.....	65
4.3.4.	Keputusan Pembelian.....	67
4.4.	Uji Instrumen .....	68
4.4.1.	Uji Validitas .....	68
4.4.2.	Uji Reliabilitas .....	71
4.5.	Uji Asumsi Klasik .....	72
4.5.1.	Uji Normalitas .....	72
4.5.2.	Uji Linieritas .....	73
4.6.	Uji Regresi Linier Berganda .....	76
4.7.	Uji Hipotesis.....	77
4.7.1.	Uji t.....	77
4.7.2.	Uji F .....	79
4.8.	Koefisien Determinasi .....	80
4.9.	Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	81
4.9.1.	Hasil Analisis Deskripsi Data .....	81
4.9.2.	Hasil Pengujian Data .....	81
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>85</b>
5.1.	kesimpulan .....	85

5.2. Saran .....	85
------------------	----

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Perkembangan UMKM Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016 - 2018 .....	2
2.1. Perbedaan dan Persamaan Penelitian terdahulu dengan Penelitian yang Akan Dilakukan .....	15
3.1. Rekapitulasi Jumlah Customer Bengkel Las Hidayah di Sidoarjo Tahun 2018 .....	43
3.2. Skala Likert .....	47
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .	61
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	62
4.5. Hasil Uji Frekuensi Variabel Harga .....	63
4.6. Hasil Uji Frekuensi Variabel Inovasi Desain .....	64
4.7. Hasil Uji Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan..	66
4.8. Keputusan Pembelian.....	67
4.9. Uji Validitas .....	69
4.10. Uji Reliabilitas.....	72
4.11. Uji Normalitas .....	73

4.12. Hasil Uji Linieritas Variabel Harga .....	74
4.13. Hasil Uji Linieritas Variabel Inovasi Desain .....	75
4.14. Hasil Uji Linieritas Variabel Kualitas Pelayanan ..	75
4.15. Regresi Linier Berganda .....	76
4.16. Hasil Uji t/ Uji Parsial .....	78
4.17. Hasil Uji F.....	79
4.18. Hasil Koefisien Determinasi .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Model Sederhana Proses Pemasaran.....	19
2.2. Empat Kelompok Variabel dalam Bauran Pemasaran .....	21
2.3. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	33
2.4. Kerangka Konseptual.....	38
3.1. Rancangan Penelitian.....	42
4.1. Struktur Organisasi .....	58



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	: Surat Pengantar Izin Penelitian
Lampiran 2	: Surat Balasan Izin Penelitian
Lampiran 3	: Matrix Penelitian
Lampiran 4	: Kuisisioner Penelitian
Lampiran 5	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 6	: Berita Acara Ujian Proposal
Lampiran 7	: Daftar Hadir Seminar Proposal
Lampiran 8	: Surat Pengantar Cek Plagiasi
Lampiran 9	: Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
Lampiran 10	: Identitas Responden
Lampiran 11	: Tabulasi Data
Lampiran 12	: Frekuensi Data Pelanggan
Lampiran 13	: Frekuensi Dara Variabel
Lampiran 14	: Uji Validitas
Lampiran 15	: Uji Reliabilitas
Lampiran 16	: Uji Normalitas
Lampiran 17	: Uji Linieritas
Lampiran 18	: Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t & Uji F
Lampiran 19	: Koefisien Determinasi