



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

Unipa Surabaya

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA JALANJALAN.ID DI GRESIK**

Lilia Murti Firdaus
171500244

Dosen Pembimbing
Sutama Wisnu Dyatmika, S.E., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA JALANJALAN.ID DI GRESIK**

SKRIPSI

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

LAILIA MURTI FIRDAUS

NIM: 171500244

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

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak
untuk di uji

Tanggal : 25 Mei 2021

Dosen Pembimbing
Sutama Wisnu Dyatmika, S.E, M.M
NPP: 1507731/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada JalanJalan.ID di Gresik

Identitas Mahasiswa

a. Nama	: Lailia Murti Firdaus
b. NIM	: 171500244
c. Program Studi	: Manajemen
d. Fakultas	: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail	: fnurlailia@gmail.com



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lailia Murti Firdaus
NIM : 171500244
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada JalanJalan.id Di Gresik" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu pernyataan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020-2021 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya dengan ketentuan hukum yang berlaku.

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

Surabaya, 20 Mei 2021

Mahasiswa



Lailia Murti Firdaus

NIM. 171500244

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada
Hari : Minggu
Tanggal : 04 Juli
Tahun : 2021

Pengaji I Pengaji II

Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E., M.M. Evita Purnamnigrum, S.Si., M.Si.
NPP : 1701834/DY NPP : 15044722/DY

HALAMAN PERSEMPAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, yang senantiasa memberikan karunia sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Hrga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada JalanJalan.id di Gresik”. Laporan skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Kepada ayah yang tercinta Basuki Rahmat dan ibu tercinta Wahyu Elisa yang selalu memberikan dukungan, do'a, nasihat yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada suamiku Adriansya Al Kahfi yang telah memberikan semangat dan selalu menemani dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Kepada dosen-dosen prodi manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Kepada sahabatku Aisyatun Nahdiyah, Alivia Nur Hasana, Firda Nur Aini, Dian Ayu Lestary, Nafa Maulidya Putri yang selalu menemani saya baik suka maupun duka serta dukungan yang telah diberikan selama perkuliahan.

KATA PENGANTAR

AlhamdulillahiRobbil’alami, puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan nikmat dan kemudahan yang telah diberikan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada JalanJalan.id di Gresik”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaiannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan motivasi dan juga tidak luput dari dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. Selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. H 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 Prodi Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Sutama Wisnu Dyatmika, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu dalam melakukan bimbingan, pengarahan, dan koreksi selama melakukan penulisan dalam menyusun skripsi ini.
5. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, dalam memberikan wawasan serta pengetahuan.

6. Terimakasih kepada owner JalanJalan.id Sodara Fajar Aditia yang telah memberikan kepercayaan kepada peneliti untuk dapat melakukan penelitian di JalanJalan.id

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca yang sangat peneliti harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pikah yang memerlukannya.

“MOTTO”

“Teruslah Berusaha, Karena Usaha Tidak Akan Menghianati
Hasil”

Surabaya, 20 Mei 2021

Peneliti

Lailia Murti Firdaus
Nim: 171500244

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
HALAMAN PERSEMAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
Abstrak.....	ix
Abstract.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.2 Harga.....	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.4 Citra Perusahaan.....	30
2.2.5 Keputusan Pembelian	34
2.3 Kerangka Konseptual.....	41
2.4 Hipotesis.....	42
2.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	42
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	42

2.4.3 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian	43
2.4.4 Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	43
BAB III.....	44
METODELOGI PENELITIAN.....	44
3.1 Rancangan Penelitian.....	44
3.2 Populasi, sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	46
3.2.1 Populasi Penelitian.....	46
3.2.2 Sampel Penelitian.....	46
3.2.3 Teknik Pengambilan sampel.....	47
3.3 Jenis dan Sumber Data	47
3.3.1 Jenis Data.....	47
3.3.2 Sumber Data.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	48
3.4.2 Instrumen Penelitian.....	49
3.4.3 Alat pengumpulan Data.....	50
3.4.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	51
3.5.1 Variabel Penelitian.....	51
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	52
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.6.1 Instrumen Pengujian Penelitian.....	56
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	57
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	60
BAB IV.....	61
4.1 Penyajian Data.....	61
a. Gambaran Perusahaan.....	61

4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	61
4.1.2 Identitas Badan Perusahaan.....	61
4.1.3 Struktur Kepemilikan.....	62
4.1.4 Struktur Organisasi.....	63
4.1.5 Job Disk.....	64
4.2 Penyajian Data.....	66
b. Deskripsi Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan.....	66
4.2.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	70
4.2.3 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	73
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	78
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	82
BAB V.....	85
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88

DAFTAR TABEL

3.1 Skala Pengukuran Likert	50
4.1 Frekuensi Kuesioner Harga	66
4.2 Frekuensi Kuesioner Kualitas Pelayanan	67
4.3 Frekuensi Kuesioner Citra Perusahaan	68
4.4 Frekuensi Kuesioner Keputusan Pembeian	69
4.5 Uji Validitas	70
4.6 Uji Reliabilitas	72
4.7 Uji Normalitas	73
4.8 Uji Multikolinearitas	74
4.9 Uji Heteroskedasitas	75
4.10 Uji Linearitas	76
4.11 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	77
4.12 Uji-t Hipotesis 1	79
4.13 Uji-t Hipotesis 2	80
4.14 Uji-t Hipotesis 3	81
4.15 Uji-F Hipotesis 4	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	41
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi JalanJalan.id	63

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 5 Izin Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Kuesioner
- Lampiran 7 Tabulasi Harga
- Lampiran 8 Tabulasi Kualitas Pelayanan
- Lampiran 9 Tabulasi Citra Perusahaan
- Lampiran 10 Tabulasi Keputusan Pembelian
- Lampiran 11 Frekuensi Kuesioner Variabel Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Keputusan Pembelian
- Lampiran 12 Hasil Uji Validitas, Uji Reliabilitas
- Lampiran 13 Hasil Asumsi Klasik Uji Normalitas, Uji Multikolineritas, Uji Heteroskedasitas, Uji Linearitas, dan Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 14 Hasil Uji Hipotesis Uji t & F
- Lampiran 15 Berita Acara Ujian Skripsi
- Lampiran 16 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi