



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SUARABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *IMPULSE BUYING*
PADA MAXXI THRIFT SUKODONO SIDOARJO**

ANDRI LAILA RISKAWATI

181500119

Dosen Pembimbing

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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *IMPULSE BUYING*
PADA MAXXI THRIFT SUKODONO SIDOARJO**

SKRIPSI

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

NIM : 181500119

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKUTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Impulse Buying* di Maxxi Thrift Sukodono

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Andri Laila Riskawati
- b. NIM : 181500119
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi
Buana Surabaya

Skripsi ini telah di setujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji :

Tanggal 28 Juli 2022

Dosen Pembimbing



Sutarna Widayanti, SE.,MM

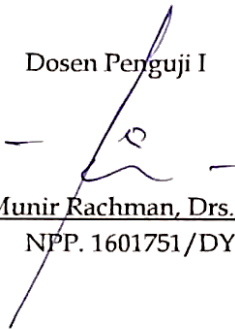
NIP : 1507732/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 15 Agustus
Tahun : 2022

Dosen Penguji I



Dr. Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si.,
NPP. 1601751/DY

Dosen Penguji II



Yuli Kurnia Firdausia, S.E., M.Ak.
NPP. 1507731/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Impulse Buying* Pada Maxxi Thrift Sukodono


Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Andri Laila Riskawati
- b. NIM : 181500119
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : andririska0002@gmail.com

Surabaya, 15 Agustus 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP.1109598/DY

Dosen Pembimbing

Sutama Wisnu Dyatmika, SE., MM
NPP. 1507732/DY

Menyetujui,
Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NPP.0709494/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andri Laila Riskawati
NIM : 181500119
Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) dengan judul :
“Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Impulse Buying* Di Maxxi Thrift Sukodono”.
Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021/2022.

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar- benarnya.

Surabaya, 02 Agustus 2022



ANDRI LAILA RISKAWATI

NIM : 181500119

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil' alamin, 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 Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Impulse Buying* Pada Maxxi Thrift Sukodono”**.

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

1. Dr. M. Subandowo, MS selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd., MSM., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, SE.,MM., selaku ketua program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Sutama Wisnu Dyatmika, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kepada pemilik perusahaan kak Alfiyan Kurniawan Fernando selaku Owner yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Maxxi Thrift Sukodono.
6. Orang tua yang selalu mendukung serta memberi kecukupan dalam skripsi saya.
7. Sahabat serta teman-teman yang telah mendukung dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi.

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, 2 Juli 2022

Penulis,

MOTTO

“ The best way to get started is to quit talking and
begin doing”

Cara terbaik untuk memulai adalah untuk diam dan
mulai melakukan
-Walt Disney-

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
BERITA ACARA SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	16
2.4.1 Pemasaran.....	16
2.4.2 Perilaku Konsumen	17
2.4.3 Kualitas Produk	18
2.4.4 Persepsi Harga	22
2.4.5 Kualitas Pelayanan	26
2.4.6 Impulse Buying.....	27
2.3 Kerangka Konseptual	31
2.4 Hipotesis Penelitian	33
2.4.1 Pengaruh kualitas produk terhadap impulse buying...	33

2.4.2	Pengaruh persepsi harga terhadap <i>impulse buying</i>	34
2.4.3	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap <i>impulse buying</i> . pelayanan terhadap <i>impulse buying</i>	34 35
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Rancangan Penelitian	37
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.2.1	Populasi	39
3.2.2	Sampel	39
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	40
3.3	Jenis dan Sumber Data	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data	41
3.4.2	Alat pengumpulan Data	41
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian	42
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	42
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	45
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	46
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda	48
3.6.4	Koefisiensi Determinasi	49
3.6.5	Pengujian Hipotesis	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Hasil penelitian.....	51
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.2	Gambaran Umum Responden	51
4.1.3	Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
4.1.4	Analisis Data dan Hasil Penelitian	65
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		85
5.1	Simpulan	85
5.2	Saran	86

DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	42
Tabel 3. 2 Kriteria Auto Korelasi Durbin Watso	48
Tabel 3. 3 koefisiensi determinasi.....	49
Tabel 4. 1Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Status.....	52
Tabel 4. 3 Interpretasi Frekuensi Variabel.....	53
Tabel 4. 4 Distribusi frekuensi kualitas produk (Performance) ...	53
Tabel 4. 5 Distribusi frekuensi kualitas produk (Features)	54
Tabel 4. 6 Distribusi frekuensi kualitas produk (Reliability)	54
Tabel 4. 7 Distribusi frekuensi kualitas produk (Confermance) ..	55
Tabel 4. 8 Distribusi frekuensi kualitas produk (Durability)	55
Tabel 4. 9 Distribusi frekuensi kualitas produk (Serviceability)...	56
Tabel 4. 10 Distribusi frekuensi kualitas produk (Aesthetics)	56
Tabel 4. 11 Distribusi frekuensi kualitas produk (Perceived quality).....	57
Tabel 4. 12 Distribusi frekuensi Persepsi Harga (kesesuaian harga dengan kualitas produk)	57
Tabel 4. 13 Distribusi frekuensi Persepsi Harga (kesesuaiam harga dengan manfaat)	58
Tabel 4. 14 Distribusi frekuensi Persepsi Harga (Harga Bersaing)	59
Tabel 4. 15 Distribusi frekuensi Persepsi Harga (Keterjangkauan Harga)	59
Tabel 4. 16 Distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan (Bukti Fisik)	60
Tabel 4. 17 Distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan (Keandalan)	60
Tabel 4. 18 Distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan (Daya Tanggap)	61
Tabel 4. 19 Distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan (Jaminan) ...	61
Tabel 4. 20 Distribusi frekuensi Kualitas Pelayanan (Empati)	62
Tabel 4. 21 Distribusi Frekuensi Impulse Buying (Spontanitas) ..	62

Tabel 4. 22 Distribusi Frekuensi Impulse Buying (Out Of Controls)	63
Tabel 4. 23 Distribusi Frekuensi Impulse Buying (Pshycologi Conflict)	63
Tabel 4. 24 Distribusi Frekuensi Impulse Buying (Non-Cognitive Evaluation)	64
Tabel 4. 25 Distribusi Frekuensi Impulse Buying (Disgreard Of Consiquence)	64
Tabel 4. 26 Data Analisis Penelitian	65
Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas Vriabel Kualitas Produk	69
Tabel 4. 28 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Harga	70
Tabel 4. 29 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4. 30 Hasil Uji Validitas Variabel Impulse Buying	71
Tabel 4. 31 Hasil Uji Reabilitas	72
Tabel 4. 32 Uji Normalitas	73
Tabel 4. 33 Hasil Uji Multikolineritas	74
Tabel 4. 34 Hasil Uji Autokorelasi	75
Tabel 4. 35 Analisis Regresi Linier Berganda	77
Tabel 4. 36 Koefisien Determinasi	78
Tabel 4. 37 Interpretasi Koefisien Korelasi	78
Tabel 4. 38 Uji t	80
Tabel 4. 39 Uji F	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 3. 1 Racangan Penelitian.....	38
Gambar 4 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 4 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 5 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 : Tabulasi Data
- Lampiran 8 : Rekapitulasi Data
- Lampiran 9 : Hasil Olah Data SPSS Uji Validitas
- Lampiran 10 : Hasil Olah Data SPSS Uji Reliabilitas
- Lampiran 11 : Hasil Olah Data SPSS Uji Normalitas
- Lampiran 12 : Hasil Olah Data SPSS Uji Multikolinieritas
- Lampiran 13 : Hasil Olah Data SPSS Uji Autokorelasi dan Koefisiensi Determinasi
- Lampiran 14 : Hasil Olah Data SPSS Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 15 : Hasil Olah Data SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t dan Uji F