



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA, DAN PERILAKU KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OBAT
DI APOTEK OKKY SURABAYA.**

Kusmiati
151500014

Dosen Pembimbing
Dra. Martha Suhardiyah, S.E.,M.AK

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN OBAT DI APOTEK OKKY SURABAYA.**

SKRIPSI

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

**KUSMIATI
NIM : 151500014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek Okky Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Kusmiati
b. NIM : 15-150-0014
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Ekonomi Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : kusmiati059511@gmail.com

Surabaya, 23 Agustus 2019

Dosen Pembimbing



Dra. Martha Suhardiyah, SE., M.AK
NPP : 8602112 / DY



Mengetahui,
Dean Fakultas Ekonomi,

Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP : 196710191992032001

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd., SM
NPP : 0709494 / DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

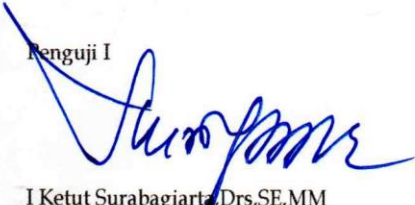
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya:

Pada Hari : Senin


Tanggal : 29 Juli

Tahun : 2019

Penguji I


I Ketut Surabagiarta, Drs, SE, MM
1701834/DY

Penguji II


Aji Prasetyo, S.E.L, MSA.DR
1507730/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kusmiati

NIM : 15-150-0014

Program Studi :Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI
AdiBuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek Okky Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian 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, 19 Juli 2019

Mahasiswa,



NIM:15-150-0014

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal :

Dosen Pembimbing,



Dra. Martha Suhardiyah, SE., M, Ak

NPP: 8602112/DY

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek Okky Surabaya”, dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi - tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Drs. Djoko AdiWalujo, S.T., M.M., DBA. Selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.Sm. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dra. Martha Suhardiyah, SE., M, Ak selaku dosen pembimbing skripsi dan pendamping penulisan yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI AdiBuana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Apotek Okky yang sangat membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini beserta teman-teman.
7. Orang tuaku yang selalu sabar menghadapiku dan memberikan dukungan serta do’a yang tidak pernah putus hingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Keluarga saya yang selalu mendukung dan membantu saya. Terutama kakak dan adik yang tanpa lelah memberi semangat.
9. Teman-teman hok a hok e squad Gizca, Gumilar, Mey yang membantuku dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Mas Rendy A. S yang selalu memberi dukungan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi.
11. Dan teman-teman lainnya maupun sahabat-sahabat Talitha, mbak Maria yang tidak pernah lelah memberikan dukungan serta semangat.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, akan diterima sebagai masukan. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak di atas, mendapat imbalan yang sepadan dari Tuhan yang Maha Esa, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Surabaya, 18 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Pelayanan	9
2.2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.2.1.2 Fungsi Pelayanan	11
2.2.2. Harga	12
2.2.2.1 Peranan Harga	13
2.2.2.2 Penetapan Harga	14
2.2.2.3 Indikakor Harga	15
2.2.3. Perilaku Konsumen	16
2.2.3.1 Faktor Perilaku Konsumen	16
2.2.4. Keputusan Pembelian	19
2.2.4.1 Proses Keputusan Pembelian.....	19

2.2.4.2 Peran Dalam Pembalian	21
2.3 Hubungan antar variabel	22
2.4 Kerangka Konseptual	23
2.5 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Rancangan Penelitian	25
3.1.1 Keterangan Gambar	26
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.2.1. Populasi	27
3.2.2. Sampel	27
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	28
3.3. Jenis dan Sumber Data	28
3.3.1. Jenis Data	28
3.3.2. Sumber Data	29
3.3.3 Teknik pengumpulan data	30
3.4. Jadwal penelitian dan lokasi	31
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	32
3.5.1. Variabel Penelitian	32
3.5.2. Definisi Operasional Variabel	32
3.6. Teknik Analisis Data	36
3.6.1. Uji Validitas	36
3.6.2. Uji Reabilitas	37
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	37
3.6.3.1 Uji Normalitas	37
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas	38
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	38
3.6.3.4 Uji Autokolerasi	38
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.6.5. Pengujian Hipotesis	39
3.6.5.1 Uji F	39
3.6.5.2 Uji T	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Penyajian Data Penelitian	43
4.1.1. Gambaran Umum Daerah Penelitian	43
4.1.2. Struktur Organisasi	44
4.2. Deskripsi Penelitian	44
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur...	46
4.2.3 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	46
4.3. Analisis Data Penelitian	51
4.3.1. Pengujian Instrumen Penelitian	51
4.3.1.1 Uji Validitas	51
4.3.1.2 Uji Reabilitas	53
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	54
4.3.2.1 Uji Normalitas	54
4.3.2.2 Uji Multikolonieritas	55
4.3.2.3 Uji Heterokdesitas	56
4.3.2.4 Uji Autokolerasi	57
4.4. Analisi Regresi Linier Berganda	58
4.5. Pembuktian Hipotesis dan Pembahasan	62
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

3.1	Skala liket	31
4.1	Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	45
4.2	Data responden berdasarkan usia	46
4.3	Distribusi frekuensi kualitas pelayanan	47
4.4	Distribusi frekuensi harga	48
4.5	Distribusi frekuensi perilaku konsumen.....	49
4.6	Distribusi frekuensi keputusan pembelian	50
4.7	Hasil uji validitas	52
4.8	Hasil uji reabilitas	54
4.9	Hasil uji normalitas	55
4.10	Hasil uji multikoloeritas	56
4.11	Hasil uji autokolerasi	57
4.12	Hasil analisis regresi berganda	59
4.13	Interpretasi koefisien kolerasi	61
4.14	Hasil uji t persial	62
4.15	Hasil uji F	65

DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Konseptual	23
3.1. Rancangan Penelitian	26
4.1. Struktur Organisasi Apotek Okky Sby	44
4.2. Uji Heterokdesitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Keterangan Ijin Penelitian
Lampiran 2	: Angket/Kuesioner
Lampiran 3	: Tabulasi Data
Lampiran 4	: Hasil Uji Validitas
Lampiran 5	: Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 6	: Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 7	: Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Lampiran 8	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 9	: Lembar Persetujuan
Lampiran 10	: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
Lampiran 11	: Daftar Hadir Seminar Proposal
Lampiran 12	: Surat Pernyataan Bebas Plagiat