



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

PROPOSAL PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah di Watson Tunjungan Plaza Surabaya

Ade Vivi Alwiya
151500203

Dosen Pembimbing
Tony Susilo Wibowo, SE., MPd., MSM
Vieqi Rakhma Wulan, SE., M.MT

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK WARDAH (studi pada
Watson Tunjungan Plaza Surabaya)**

SKRIPSI

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

**Ade Vivi Alwiya
151500203**

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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Wardah (Studi pada Watson Tunjungan Plaza Surabaya)

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Ade Vivi Alwiya
b. NIM : 151500203
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : alwiya.vivi@gmail.com

Surabaya, 12 Juli 2019

Mengetahui,

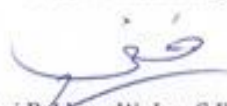
Dosen Pembimbing I



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM

NPP : 0709494 / DY

Dosen Pembimbing II



Vieqi Rakhma Wulan, S.E., M.MT

NPP : 1512760 / DY

Menyetujui,

Ketua Program Studi



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM

NPP : 0709494 / DY



NPP : 196710191992032001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

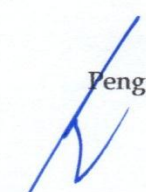
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Senin

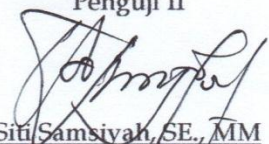
Tanggal : 29 Juli

Tahun : 2019

Penguji I


Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NPP : 196710191992032001

Penguji II


Siti Samsiyah, SE., MM
NPP : 1511749/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ade Vivi Alwiya

NIM : 151500203

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian skripsi saya
Dengan judul: Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik
Wardah di Watson Tunjungan Plaza 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 2019
bersifat original. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak
sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsure plagiasi),
maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan
ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini buat
dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya

Surabaya, 12 Juli 2019

METERAI
TEMPEL
Tgl. 20
4C319AFF901444912
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Ade Vivi Alwiya
NIM: 151500203

MOTTO

“Setiap ada penolakan pasti ada penerimaan. Maka janganlah kita berputus asa yakinlah bahwa apa yang kita lakukan akan berbuah hasil nantinya”

~Semangat

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya,
Kedua Mertua saya,
Suami Tersayang Dimas Setya Rachman,
Teman-Teman Fakultas Ekonomi Manajemen A 2015.

KATA PENGANTAR

AlhamdulillahRobbil'alamin, rasa 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, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK WARDAH (studi pada Watson Tunjungan Plaza Surabaya)”**

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

1. Bapak Drs. H. Djoko Adi WaluJo, ST, MM, DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikoroh, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Kepada Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM. selaku dosen pembimbing yang telah memotivasi saya hingga skripsi selesai.
5. Bapak Acig selaku Store Leader Watson Tunjungan Plaza Surabaya
6. Prayoga selaku MOD Watson Tunjungan Plaza Surabaya
7. Kepada kedua orang tua saya Ery Dwi Mardiono dan Siti Nuryani dan adik saya Azza Eryani Mardiana yang telah memberikan kepada saya motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada suami saya Dimas Setya Rachman yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada mertua saya Mulyadi dan Siti Romlah yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman saya Mita Aggraini, Dewa Ayu Sista, Desi Putri Utami, Iffah yang menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman satu bimbingan yang memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Surabaya, 12 Juli 2019
Penulis,

Ade Vivi Alwiya

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
LAMPIRAN.....	xvi
LEMBARAN PENGESAHAN.....	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	8
TELAAH PUSTAKA	8
2.1 Peneitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pemasaran.....	12
2.2.1.1 Pengartian Pemasaran.....	12

2.2.1.2 Konsep Pemasaran.....	13
2.2.2 Kualitas Produk	14
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	14
2.2.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	15
2.2.2.3 Indikator Kualitas Produk	18
2.2.3 Harga.....	19
2.2.3.1 Pengertian Harga	19
2.2.3.2 Strategi Ketetapan Harga.....	21
2.2.3.3 Indikator Harga.....	22
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.4.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.4.3 Macam-macam Perspektif Kualitas Pelayanan	26
2.2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan	27
2.2.5 Keputusan Pembelian.....	28
2.2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	28
2.2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	28
2.2.5.3 Peranan Dalam Keputusan Pembelian.....	31
2.2.5.4 Indikator Keputusan Pembelian	32
2.2.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	33
2.2.7 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	33
2.2.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan	

Pembelian.....	34
2.3 Kerangka Konseptual	34
2.4 Hipotesis	36
BAB III	37
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 Sempel	40
3.2.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3.3 Jenis dan Sumber Data	40
3.3.1 Jenis Data	40
3.3.2 Sumber Data	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data	41
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	42
3.5 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional Variabel	43
3.5.1 Variabel Penelitian.....	43
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	44
3.6 Teknik Analisis Data	45
3.6.1 Pengujian Istrumen Penelitian	45

3.6.2 Uji Asumsi Klasik	46
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.6.4 Penguji Hipotesis	48
Bab IV	50
Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.1.Penyajian Data Penelitian	50
4.1.1 Gambaran Umum PT Paragon Technology and Innovation	50
4.1.2 Visi Misi Perusahaan	52
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Karakteristik Responden.....	53
4.2.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.2.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.3 Analisis Data Penelitian.....	54
4.3.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	54
4.3.2 Uji Validitas.....	54
4.3.3 Uji Reliabilitas	56
4.4 Uji Asumsi Klasik	56
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.6 Pengujian Hipotesis.....	64
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.7.1 Pembahasan Deskriptif Responden	67
4.7.2 Pembahasan Uji Statistik	68

BAB V	72
PENUTUPAN	72
5.1 Simpulan	72
5.2 Saran	72
Daftar Pustaka	73

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	53
Table 4.3 Uji Validitas	55
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
Tabel 4.6 Analisis Regresi Berganda.....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji t.....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji F	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
2.1 Kerangka konseptual	35
3.1 Rancangan Penelitian.....	38
4.1. Normalitas Plot.....	59
4.2 Heterokedastisitas Plot	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 3 Kuisisioner

Lampiran 4 Tabulasi Data

Lampiran 5 OutPut Pengolahan Data Menggunakan SPSS

Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 7 Struktur Organisasi