



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan
Desain Produk Terhadap Keputusan
Pembelian Pada Pelanggan PT. Lukindari
Permata Sidoarjo**

Dian Rahmawati
171500063

Dosen Pembimbing
Drs. Bambang Dwi Waryanto, SE., M.M
Nurdina, S.E., M.S.A

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
DESAIN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEBELIAN
PADA PELANGGAN PT. LUKINDARI PERMATA
SIDOARJO**

SKRIPSI

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

**DIAN RAHMAWATI
171500063**

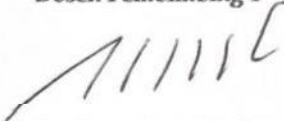
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 28 Juni 2021

Dosen Pembimbing 1



Drs. R. Bambang Dwi W., S.E., M.M
NPP : 195605291983091001

Dosen Pembimbing II



Nurdina, S.E., M.S.A
NPP : 1609816/DY

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan PT. Lukindari Permata Sidoarjo


Identitas Mahasiswa


a. Nama : Dian Rahmawati
b. NIM : 171500063
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
e. Alamat email : rahmawatidian00@gmail.com

Surabaya, 28 Juni 2021

Dosen Pembimbing I


Dosen Pembimbing II


Drs. R. Bambang Dwi W., S.E., M.M
NPP : 195605291983091001


Nurdina, S.E., M.S.A
NPP : 1609816/DY


Mengetahui,

Drs. H. Teguh Purwanto, M.M
NIP. 19601222199031001


Mengetahui,
Ketua Program Studi

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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 28 Juli
Tahun : 2021

Penguji I



Dr. Fachrudy Asjari, S.Psi., M.M.
NIP/NPP : 1202612/DY

Penguji II



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dian Rahmawati

NIM : 171500063

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan PT. Lukindari Permata Sidoarjo" 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 2020/2021 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan persyaratan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 28 Juni 2021

Mahasiswa,



Dian Rahmawati

NIM. 171500063

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'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 Pelayanan, Harga dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan PT. Lukindari Permata Sidoarjo”**.

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

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo, M.S., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. H. Teguh purwanto., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Drs. Bambang Dwi Waryanto, S.E., M.M. dan Ibu Nurdina, S.E., M.S.A., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. Seluruh Karyawan serta Pimpinan PT. Lukindari Permata Sidoarjo atas kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberikan Do'a dan dukungan semangat yang sangat besar bagi penulis sampai penelitian ini selesai.

7. Seluruh teman-teman Manajemen D 2017, terutama (Ismi, Nanda, Vivi) yang sudah menemani selama kuliah di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
8. Semua pihak yang sudah mendukung penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

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, 22 Februari 2021

Penulis,

Dian Rahmawati

DAFTAR ISI

SAMPUL HALAMAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II	9
TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Kualitas Pelayanan	13
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
2.2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Harga.....	16
2.2.2.1 Pengertian Harga.....	16
2.2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	16
2.2.2.3 Indikator Harga	18
2.3.3 Desain Produk.....	19

2.3.3.1	Pengertian Desain Produk	19
2.3.3.2	Faktor Yang Mempengaruhi Desain Produk.....	20
2.3.3.3	Indikator Desain Produk	21
2.3.4	Keputusan Pembelian	22
2.3.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	22
2.3.4.2	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .	24
2.3.4.3	Indikator Keputusan Pembelian.....	26
2.3	Kerangka Konseptual	27
2.4	Hipotesis Penelitian	28
2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	29
2.4.3	Pengaruh Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian 29	
2.4.4	Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan, Harga Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian	30
	BAB III	31
	METODE PENELITIAN	31
3.1	Rancangan Penelitian	31
3.2	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.2.1	Populasi.....	33
3.2.2	Total Sampling	33
3.3	Jenis dan Sumber Data	34
3.3.1	Jenis Data	34
3.3.2	Sumber Data	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	36
3.4.1.1	Lokasi Penelitian.....	36
3.4.1.2	Waktu Penelitian	36
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	36
3.5.1	Variabel Penelitian	36

3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5.2.1	Variabel Bebas.....	37
3.5.2.2	Variabel Terikat	38
3.6	Teknik Analisis Data.....	39
3.6.1	Uji Validitas	40
3.6.2	Uji Reliabilitas	40
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	41
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	41
3.6.3.2	Uji Multikolinieritas	42
3.6.3.3	Uji Autokorelasi.....	42
3.6.3.4	Uji Heteroskedastisitas	43
3.6.4	Uji (F) Simultan.....	43
3.6.5	Uji (T) Parsial.....	44
3.6.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	44
3.6.7	Analisis Regresi Linier Berganda	45
	BAB IV	47
	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1	Hasil Penelitian	47
4.1.1	Gambaran umum PT. Lukindari Permata Sidoarjo	47
4.1.2	Struktur Organisasi PT. Lukindari Permata Sidoarjo.....	48
4.1.3	Karakteristik Responden	49
4.1.4	Jenis Kelamin Responden.....	49
4.1.5	Usia Responden	50
4.1.6	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	50
4.1.7.1	Analisis Deskriptiv (interpretasi) Penelitian.....	51
4.1.7.2	Uji Validitas	52
4.1.7.3	Uji Reliabilitas	54
4.1.2	Uji Asumsi Klasik	55
4.1.2.1	Uji Normalitas.....	55
4.1.2.2	Uji Multikolinieritas	58
4.1.2.3	Uji Autokorelasi.....	59

4.1.2.4 Uji Heteroskedastisitas	60
4.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.1.4 Uji Koefisien Determinasi	63
4.1.5 Pengujian Hipotesis.....	64
4.1.5.1 Uji F (Simultan).....	64
4.1.5.2 Uji t (Parsial).....	66
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	68
BAB V	71
SIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Saran	72
5.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Jenis kelamin	47
4.2 Usia Pelanggan	47
4.3 Nilai Interval.....	48
4.4 Uji Validitas X1.....	49
4.5 Uji Validitas X2.....	50
4.6 Uji Validitas X3.....	51
4.7 Uji Validitas Y.....	51
4.8 Uji Reliabilitas.....	52
4.9 Uji Normalitas	55
4.10 Uji Multikolinearitas.....	56
4.11 Uji Autokorelasi	56
4.12 Uji Regresi Linear berganda	58
4.13 Uji Koefisien Determinasi	60
4.14 Uji F	62
4.15 Uji t.....	63

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....	26
3.1 Rancangan Penelitian	31
4.1 Struktur Organisasi.....	45
4.2 Normalitas Plot.....	54
4.3 Heterokedastisitas Plot.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil SPSS

Lampiran 3 Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 5 Kartu Perpanjangan Bimbingan Skripsi

Lampiran 6 Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi

Lampiran 7 Surat Izin Penelitian