



Unipa Surabaya

**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
HARGA PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
LAMPU LED (Studi Kasus pada pedagang yang
menggunakan lampu LED Di Pasar Krian Sidoarjo)**

LORENSIO ATALARIK CANDRA KUSUMA

161500244

Dosen Pembimbing

1. CHRISTINA MENUK S,DRA,SE,MM

2. BISMA ARIANTO,SE,MM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2020

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, HARGA PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN LAMPU LED (Studi Kasus
pada pedagang yang menggunakan lampu LED Di Pasar
Krian Sidoarjo)**

SKRIPSI

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

**LORENSIO ATALARIK CANDRA KUSUMA
NIM : 161500244**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga produk terhadap keputusan pembelian lampu LED (studi kasus pada pedagang yang menggunakan lampu LED di pasar Krian Sidoarjo)

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Lorenzo Atalarik Candra K.
 b. Nim : 16-150-024-4
 c. Program Studi : Manajemen
 d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 e. Alamat Email : sioosio355@gmail.com

Surabaya, 12 Agustus 2020

Dosen Pembimbing

Dra. Christina Menuk S., SE., MM.
 NIP:195808081982032001



I Made Sasius Dwiarta, S.E, M.M
 NPP:19601222199031001

Dosen Pembimbing

Bisma Arianto, SE., MM.
 NIP:1302663/DY



Drs. H. Teguh Purwanto, M.M
 NPP:19601222199031001

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah di setujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji

Tanggal : 21 januari 2021

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of a series of loops and a long vertical stroke, positioned above the printed name.

Dra. Christina Menuk S., SE., M.M.

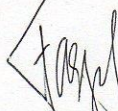
iv

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari :
Tanggal :
Tahun : 2021

Penguji I



Dr. Fachrudin As'ari, S.Psi., M.M
NPP: 1202612ADY

Penguji II



Dr. Noerchoidah, SE, MM
NPP: 0710046903

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lorensio Atalarik Candra K.

No. Registrasi : 16-150-024-4

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul “Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga produk terhadap keputusan pembelian lampu LED (studi kasus pada pedagang yang menggunakan lampu LED di pasar Krian Sidoarjo)” yang saya ajukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019-2020 bersifat original

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidaksuaian dengan pernyataan ini atau ditemukan unsur plagiasi, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan kata yang sebenar-benarnya.

Surabaya, 12 Agustus 2020



MOTTO**“HADAPI SKRIPSI DENGAN SENYUMAN DAN TETAP
SEMANGAT”**Dipersembahkan Kepada:

1. Allah SWT sebagai rasa syukur atas segala kesempatan dan izin untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan baik
2. Kedua orang tua atas segala doa dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabatku Fadhillah Akbar Lazuardi, Arwita Dwi Andriani, Ratna Gita Sari, Anggun Wahyu Winasis, Adil Wahyu Prihatmoko, Dwi Hadi Kusuma, Gilang Anggiansyah, Achmad Adi Raharjo, Muhammad Thoriq Aqil atas segala semangat yang telah diberikan.
4. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur 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, kualitas pelayanan, harga produk terhadap keputusan pembelian lampu LED (studi kasus pada pedagang yang menggunakan lampu LED di pasar Krian Sidoarjo)". Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo. MS, 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.Pd., M.SM., selaku Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Christina Menuk S., SE., MM., selaku Dosen Pembimbing yang memberi petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Bisma Arianto., SE., MM selaku Dosen pembimbing yang memberi petunjuk dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini
6. Bapak Agus Rudy E. selaku ketua PD. Pasar Krian Sidoarjo
7. Kedua orangtua saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, semangat, dan perhatian

yang sangat berarti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan waktu yang dimiliki penulis. Saran-saran dari pembaca akan sangat membantu kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 26 Januari 2021

Lorenso Atalarik Candra K

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah.....	4
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Pengertian Pemasaran	11
2.2.2. Pengertian Bauran Pemasaran	12
2.2.3. Unsur Unsur Bauran Pemasaran	12
2.2.4. Manajemen Pemasaran	13
2.3. Kualitas Produk	13
2.3.1. Pengertian Kualitas Produk.....	13

2.3.1.1. Tujuan Dari Kualitas Produk.....	14
2.3.1.2 Indikator Kualitas Produk	14
2.4. Kualitas Pelayanan	15
2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.4.1.1 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.5. Harga Produk.....	16
2.5.1. Pengertian Harga Produk	16
2.5.1.1. Indikator Harga Produk.....	18
2.5.1.2. Bauran Harga.....	18
2.7. Pengambilan Keputusan Pembelian	20
2.7.1. Pengertian Pengambilan Keputusan Pembelian ..	20
2.7.1.1. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	20
2.7.1.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	22
2.7.1.3. Indikator Pengambilan Keputusan Pembelian.....	27
2.8. Kerangka Konseptual.....	27
2.9. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Rancangan Penelitian.....	31
3.2. Polulasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.2.1. Populasi.....	33
3.2.2. Sampel.....	33
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	34
3.3.1. Jenis Data	34
3.3.2. Sumber Data	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1. Prosedur Pengumpulan Data.....	35
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.3. Lokasi Penelitian.....	37

3.4.4. Waktu Penelitian.....	37
3.5. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	
Variabel.....	37
3.5.1 Variabel Penelitian.....	37
3.5.2. Definisi Operasional Variabel	37
3.5.2.1. Variabel Kualitas Produk.....	38
3.5.2.2. Variabel Kualitas Pelayanan.....	38
3.5.2.3. Variabel Harga Produk	39
3.5.2.4 Variabel Keputusan Pembelian.....	39
3.6. Teknik Analisis Data	39
3.6.1. Instrumen Pengujian Penelitian.....	39
3.6.1.1. Uji Validitas.....	39
3.6.1.2. Uji Reliabilitas.....	40
3.6.2. Pengujian Asumsi Klasik	40
3.6.3. Analisis Linier Berganda	43
3.6.4. Pengujian Hipotesis	43
3.6.4.1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)	43
3.6.4.2. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum PD Pasar Krian Sidoarjo	45
4.1.1. Sejarah PD Pasar Krian Sidoarjo.....	45
4.1.2. Visi Dan Misi Pasar Krian.....	45
4.1.3. Struktur Organisasi Pasar Krian Sidoarjo	45
4.1.4. Deskripsi Jabatan	46
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	47
4.2.1. Karakteristik Responden	47
4.2.1.1. Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian X dan Y	48
4.3. Analisis Data Penelitian.....	52

4.3.1. Persiapan Analisis Data	52
4.3.2. Uji Instrumen Penelitian	56
4.3.2.1. Uji Validitas.....	56
4.3.2.2. Uji Reliabilitas Data	58
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	59
4.3.3.1. Uji Normalitas	59
4.3.3.2. Uji Multikolinieritas	59
4.3.3.3. Uji Heteroskedastisitas	60
4.3.3.4. Uji Autokorelasi.....	61
4.3.4. Analisis Linier Berganda.....	62
4.3.5. Koefesien Korelasi dan Determinasi	64
4.3.6. Uji Hipotesis	66
4.3.6.1. Pembuktian Hipotesis dan Pembahasan	66
4.3.7. Uji F Simultan	67
4.4. Pembahasan Penelitian.....	68
4.4.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Lampu LED di Pasar Krian Sidoarjo...68	
4.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Lampu LED di Pasar Krian Sidoarjo...68	
4.4.3. Pengaruh Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Lampu LED di Pasar Krian Sidoarjo...69	
4.4.4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Produk Terhadap Keputusan Pembelian Lampu LED di Pasar Krian Sidoarjo.....	70
 BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan penelitian yang Akan dilakukan	9
3.1. Bobot Penelitian Skala Likert.....	37
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk (X_1).....	48
4.3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan (X_2)	49
4.4. Distribusi Frekuensi Harga Produk (X_3)	50
4.5. Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian (Y).....	51
4.6. Persiapan Analisis Data.....	52
4.7. Uji Validitas.....	56
4.8. Uji Reliabilitas.....	58
4.9. Uji Normalitas	59
4.10. Uji Multikolinieritas.....	60
4.11. Hasil Pengujian <i>Durbin Waston</i>	62
4.12. Analisis Regresi Linear Berganda	62
4.13. Tabel Uji Determinasi	65
4.14. Interpretasi Koefesien Korelasi	65
4.15. Uji t Parsial	66
4.16. Uji F Simultan	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Proses Pengambilan Keputusan.....	23
2.2. Kerangka Konseptual	29
3.1. Rancangan Penelitian	32
4.1. Struktur Organisasi.....	46
4.2. Scatterplots.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Ujian Proposal
- Lampiran 5 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 6 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 7 : Matrix
- Lampiran 8 : Kuesioner
- Lampiran 9 : Tabulasi Data
- Lampiran 10 : Hasil Olah SPSS

