



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN BAJU MUSLIMAH
(Studi Pada Konsumen Pasar Kliwon Desa
Sawo Dukun Gresik)**

Muhammad Firdaus Syaifudin
171500175

Dosen Pembimbing
Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BAJU MUSLIMAH
(Studi Pada Konsumen Pasar Kliwon Desa Sawo Dukun
Gresik)**

SKRIPSI

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

**MUHAMMAD FIRDAUS SYAIFUDIN
NIM : 171500175**

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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Baju Muslimah (Studi Pada Konsumen Pasar Kliwon Desa Sawo Dukun Gresik)

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Muhammad Firdaus Syaifudin
b. NIM : 171500175
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
e. Alamat e-mail : fierdausgaling@gmail.com



S. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP: 1109508/DY

Surabaya, 16 Juni 2021
Dosen Pembimbing,

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



Lilis Pagih Parwanto, MM
NIP: 19901222.199003.1001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 28 Mei
Tahun : 2021

Penguji I

Dra. Christina Menuk Sri H., S.E., M.M.
NIP: 195808081982032001

Penguji II

Drs. Sugijanto, M.Ak
NPP: 0501487/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Firdaus Syaifudin

NIM : 171500175

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana

Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Baju Muslimah (Studi Pada Konsumen Pasar Kliwon Desa Sawo Dukun Gresik)" 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 bersifat original.

Bilamana di kemudian 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, 17 Juni 2021

Mahasiswa,



Muhammad Firdaus Syaifudin

NIM: 171500133

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Baju Muslimah (Studi Pada Konsumen Pasar Kliwon Desa Sawo Dukun Gresik)”

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. sebagai kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan koreksi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
6. Bapak Karno S.T. selaku Kepala Pemerintahan Desa Sawo yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di pasar Kiwon.
7. Kepada kedua orang tua saya yang sangat cintai yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini,

8. Kepada keluarga dan sahabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi saya.
9. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen E 2017 yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini,
10. Kepada teman-teman IPSNU Pagar Nusa Ranting Sawo yang telah membantu dan menemani selama proses penyelesaian skripsi.
11. Serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, Mei 2021

Penulis

MOTTO

*“Hidup Bebas, Apa Adanya Tanpa Gengsi dan
Semoga Bisa Istiqomah Dalam Setiap Proses”*

-Muhammad Firdaus Syaifudin-

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian baju Muslimah di pasar kliwon desa Sawo Dukun Gresik. Populasi dalam penelitian ini yaitu pembeli baju muslimah di pasar Kliwon dan sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 130 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling melalui pendekatan incidental sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji determinan, uji t, dan uji F. Hasil uji secara parsial diperoleh bahwa harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Sedangkan secara simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: harga, kualitas pelayanan, keputusan pembelian.

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of price and service quality on purchasing decisions for Muslim women at the kliwon market, Sawo Dukun Gresik village. The population in this study were Muslim clothing buyers in the Kliwon market and the samples taken in this study were 130 respondents using a purposive sampling technique through an incidental sampling approach. The analytical technique used in this study is the research instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, determinant test, t test, and F test. Partial test results obtained that price affects purchasing decisions, service quality affects purchasing decisions. Meanwhile, simultaneously price and quality of service affect purchasing decisions.

Keywords: price, service quality, purchase decision.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pengertian Pemasaran	13
2.2.2 Perilaku Konsumen	14
2.2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen	14
2.2.2.2 Macam – macam Peranan Individu Dalam Perilaku Konsumen	15
2.2.3 Harga	15
2.2.3.1 Pengertian Harga	15
2.2.3.2 Peranan Harga	16

2.2.3.3 Tahapan Dalam Penetapan Harga	16
2.2.3.4 Tujuan Penetapan Harga	17
2.2.3.5 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga	18
2.2.3.6 Indikator Harga	18
2.2.4 Kualitas Pelayanan	19
2.2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.4.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	20
2.2.4.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	20
2.2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.2.5 Keputusan Pembelian	22
2.2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian	22
2.2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	23
2.2.5.3 Tahap – Tahap Proses Keputusan pemmbelian.....	27
2.2.5.4 Indikator Keputusan Pembelian	29
2.3 Kerangka Konseptual	30
2.4 Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	33
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel	35
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1 Jenis Penelitian	36
3.3.2 Sumber Data	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	39
3.5.1 Lokasi Penelitian	39
3.5.2 Waktu Penelitian	39

3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	40
3.6.1 Variabel Penelitian	40
3.6.2 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.6.2.1 Harga	40
3.6.2.2 Kualitas Pelayanan	41
3.6.2.3 Keputusan Pembelian	41
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian	42
3.7.1.1 Uji Validitas	42
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	42
3.7.2 Uji Nomalitas	42
3.7.3 Pengujian Asumsi Klasik	43
3.7.2.1 Uji Multikolonieritas	43
3.7.2.2 Uji Autokorelasi	43
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas	44
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.7.5 Uji Determinan	45
3.7.6 Pengujian Hipotesis	46
3.7.6.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	46
3.7.6.2 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1 Identitas Badan Usaha	49
4.1.2 Sejarah Perusahaan	49
4.1.3 Struktur Organisasi	51
4.1.4 Job Disk	52
4.2 Gambaran Umum responden	53
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Usia	54
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	56

4.3.1	Penelitian Responden Terhadap Butir Pertanyaan	57
4.3.1.1	Variabel Harga (X1)	57
4.3.1.2	Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	60
4.3.1.3	Variabel Keputusan Pembelian (Y)	63
4.4	Analisis Dan Hasil Penelitian	65
4.4.1	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	65
4.4.1.1	Uji Validitas	66
4.4.1.2	Uji Reliabilitas	73
4.4.2	Uji Normalitas	75
4.4.3	Asumsi Klasik	76
4.4.2.1	Uji Multikolonieritas	76
4.4.2.2	Uji Autokorelasi	77
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	78
4.4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	79
4.4.5	Uji Determinan	80
4.4.6	Pengujian Hipotesis	81
4.4.6.1	Uji t (Parsial)	81
4.4.6.2	Uji F (Simultan)	82
4.5	Pembahasan dan Hasil Penelitian	83
4.5.1	Pengaruh Harga (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	83
4.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	83
4.5.3	Pengaruh Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	85
5.2	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA		87

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skor Penilaian Kuesioner	39
4.1 Data Responden Berdasarkan Usia	54
4.2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	55
4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.4 Kategori Interval Frekuensi	57
4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Harga Indikator Keterjangkauan Harga	57
4.6 Frekuensi Jawaban Variabel Harga Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas	58
4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Harga Indikator Daya Saing Harga	59
4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Harga Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Produk	59
4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Kehandalan	60
4.10 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Daya Tanggap	61
4.11 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Jaminan dan Kepastian	61
4.12 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Empati	62
4.13 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Bukti Fisik	62
4.14 Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian Indikator Pencarian Informasi	63
4.15 Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian Indikator Sesuai Kebutuhan.....	64

4.16 Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian Indikator Prioritas Pembelian Pada Produk Tersebut	64
4.17 Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian Indikator Konsumen Merasa Puas.....	65
4.18 Hasil Uji Validitas Indikator Keterjangkauan Harga	66
4.19 Hasil Uji Validitas Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas	67
4.20 Hasil Uji Validitas Indikator Daya Saing Harga	67
4.21 Hasil Uji Validitas Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Produk.....	68
4.22 Hasil Uji Validitas Indikator Kehandalan.....	68
4.23 Hasil Uji Validitas Indikator Daya Tanggap	69
4.24 Hasil Uji Validitas Indikator Jaminan dan Kepastian	69
4.25 Hasil Uji Validitas Indikator Empati	70
4.26 Hasil Uji Validitas Indikator Bukti fisik	70
4.27 Hasil Uji Validitas Indikator Pencarian Informasi	71
4.28 Hasil Uji Validitas Indikator Sesuai Kebutuhan	71
4.29 Hasil Uji Validitas Indikator Prioritas Pembelian Pada Produk Tersebut	72
4.30 Hasil Uji Validitas Indikator Konsumen Merasa Puas.....	72
4.31 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	73
4.32 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	74
4.33 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian	75
4.34 Hasil Uji Normalitas	76
4.35 Hasil Uji Multikolonieritas	77
4.36 Hasil Uji Autokorelasi	78
4.37 Hasil Uji Heteroskesidasitas	78
4.38 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	79
4.39 Uji Koefisien Determinasi	80
4.40 Interpretasi Koefisien Korelasi	81

Tabel 4.41 Hasil Uji t	81
Tabel 4.42 Hasil Uji F	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	30
3.1 Rancangan Penelitian	34
4.1 Struktur Organisasi	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Keterangan Ijin Penelitian
- Lampiran 2: Surat Balasan Ijin Penelitian
- Lampiran 3: Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing
- Lampiran 4: Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 6: Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 7: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8: Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 9: Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden
- Lampiran 10: Tabel Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 11: Hasil *Output* SPSS