



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
BABERSHOP DI PONDOK JATI SIDOARJO
OUTLOOK BABERSHOP**

Alfian Lukman Hakim

161500173

Dosen Pembimbing

Drs. Sugijanto, M.AK

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
BABERSHOP DI PONDOK JATI SIDOARJO OUTLOOK
BABERSHOP**

SKRIPSI

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

ALFIAN LUKMAN HAKIM

NIM: 161500173

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

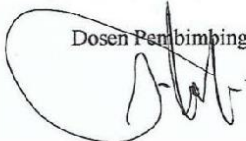
2021

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama : Alfian Lukman Hakim
2. NIM : 161500173
3. Program Studi : Manajemen
4. Tanggal Mengajukan : 09 November 2020
5. Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Babershop Di Pondok jati Sidoarjo Outlook Babershop
6. Dosen Pembimbing : Sugijanto, M.Ak

No.	Tanggal	Paraf Pembimbing	Uraian/Kegiatan
1.	09-11-2020		Pengajuan Judul ACC
2.	06-02-2021		BABI-III Revisi
3.	15-02-2021		BABI-III Revisi
4.	17-02-2021		BABI & III ACC BAB II Revisi
5.	19-02-2021		BABI ACC
6.	02-03-2021		BABI ACC
7.	14-07-2021		BABIV-V Revisi
8.	23-07-2021		BABIV-V Revisi
9.	24-07-2021		Artikel Revisi
10.	25-07-2021		Artikel ACC
11.	26-07-2021		BABIV-V ACC

Surabaya, 24 Juni 2021

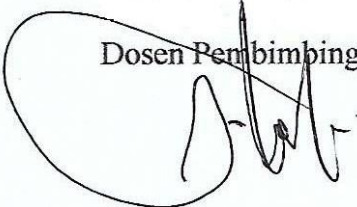
Dosen Pembimbing


Drs. Sugijanto, M.Ak.
NIDN : 0715076201

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 24 Juni 2021

Dosen Pembimbing


Drs. Sugijanto, M.Ak.

NIDN : 0715076201

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Babershop Di Pondok Jati Sidoarjo Outlook Babershop

Identitas Mahasiswa

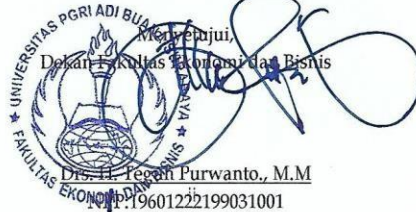
a. Nama : Alfian Lukaman Hakim
b. Nim : 16-150-017-3
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
e. Alamat Email : alfianlukman01@gmail.com

Surabaya, 02 Agustus 2021



Dosen Pembimbing

Drs. Sugijanto, M.Ak
NIDN: 0715076201



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah diterima dan disetujui oleh panitia ujian skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Adibuwana Surabaya.

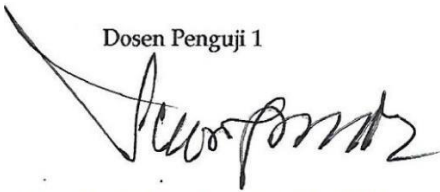
Pada hari : minggu

Tanggal : 4 juli

Tahun : 2021

Mengetahui

Dosen Penguji 1



Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E., M.M.

Dosen Penguji II



Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si.

Surat Pernyataan Keaslian

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfian Lukman Haim

Nim : 161500173

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 Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Babershop Di Pondok Jati Sidoarjo Outlook Babershop" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020-2021 bersifat original.

Bilamana kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan umum yang berlaku.

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

Surabaya, 5 Agustus 2021

Mahasiswa,



Alfian Lukman Hakim

NIM :161500173

MOTTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan sebab itu
apabila engkau mempunyai waktu, bekerja keraslah dan kepada
Tuhanmu tunjukkanlah pengharapan”
(QS. Al-Insyirah : 6-8)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai
dengan kesanggupannya”
(QS Al-Baqarah : 286)

“Ilmu pengetahuan tanpa agama seperti orang buta dan agama
tanpa ilmu pengetahuan seperti orang lumpuh”
(Albert Einstein)

“Balas Dendam Akan Keadaan Ialah Sesuatu Yang Indah”
(Alfian Lukman Hakim)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'aalamiin, puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Babershop di Pondok jati Sidoarjo Outlook Babershop”** tanpa adanya hambatan yang berarti. Sholawat serta salam tak lupa tercurah kepada junjungan umat Islam, Nabi Muhammad Sholallahu „Alaihi Wassalam beserta seluruh keluarga, sahabat, dan pengikut-Nya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen. Penulis bukanlah apa-apa tanpa adanya bantuan dari semua pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. Teguh Purwanto, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus D, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Drs. Sugijanto, M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala ilmu dan pengarahan yang telah diberikan oleh penulis.
6. Orang tua tercinta khususnya ayah saya yang selalu memberikan doa serta dorongan semangat kepada penulis.

7. Bapak Rizal selaku pemilik toko Babershop Outlook Sukodono (Sidoarjo).
8. Teman-teman satu angkatan 2016, terima kasih atas segala kebaikan, kebersamaan dan doa serta dukungan moril yang diberikan selama kuliah dan dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
9. Terima kasih kepada sahabat-sahabatku Raka Wibawa P, Lutfi Fitriyah, Dwi Putri Wahyu Nengsih, dan Vinita Hananda yang selalu memberikan masukan sepatah kata semangat yang tiada hentinya kepada saya dan telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Putri selaku pacar saya yang selalu memberikan saya semangat dan telah membantu kepada penulis.
11. Semua pihak yang telah mendukung proposal skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan yang Maha Esa melimpahkan rahmad-Nya dan membalas semua amal kebaikan mereka. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh Karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 23 Juni 2021

Penulis,



Alfian Lukman Hakim

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vii
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1.1 Karakteristik Kualitas Pelayanan	15
2.2.1.2 Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan	17
2.2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.2.2 Harga.....	21
2.2.2.1 Definisi Harga.....	21

2.2.2.2	Tujuan Penetapan Harga	21
2.2.2.3	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Harga.	22
2.2.2.4	Strategi Penyesuaian Harga.....	24
2.2.2.5	Indikator Harga.....	26
2.2.3	Promosi.....	26
2.2.3.1	Indikator Promosi	27
2.2.4	Keputusan Pembelian.....	28
2.2.4.1	Faktor Faktor Keputusan Pembelian	29
2.2.4.2	Jenis Jenis Perilaku Keputusan Pembelian	29
2.2.4.3	Tahap Tahap Dalam Keputusan Pembelian	30
2.2.5	Hubungan Antar Variabel.....	32
2.2.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	32
2.2.5.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	32
2.2.5.3	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	33
2.2.6	Kerangka konseptual.....	33
2.3	Hipotesis.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

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 Sampel.....	39
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3.1	Jenis Data.....	40
3.3.2	Sumber Data.....	40
3.4	Teknik Pengambilan Data.....	41
3.4.1	Kuesioner.....	41

3.4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	42
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel... ..	42
3.5.1	Variabel Penelitian.....	42
3.5.2	Definisi Operasional Variabel	43
3.6	Teknik Analisis Data	46
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	46
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	47
3.6.2.1	Uji Normalitas	47
3.6.2.2	Uji Multikolinieritas	48
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.6.2.4	Uji Autokorelasi.....	49
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	50
3.6.4.1	Uji Parsial (Uji t)	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.1.1	Sejarah Outlook Babershop	53
4.2	Gambaran Umum Responden.....	53
4.2.1	Gambaran Umum Responden	53
4.2.1.1	Identifikasi Responden Berdasarkan Konsumen Yang Memutuskan Pembelian di Outlook Barbershop	54
4.3	Deskripsi Data Penelitian.....	54
4.3.1	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	55
4.3.1.1	Kualitas Pelayanan (X_1).....	55
4.3.1.2	Harga (X_2)	56
4.3.1.3	Promosi(X_3).....	56
4.3.1.4	Keputusan Pembelian (Y)	57
4.4	Analisis Data Penelitian.....	58

4.4.1 Uji Instrumen Penelitian.....	58
4.4.1.1 Uji Validitas	59
4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	61
4.4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	62
4.4.2.1 Uji Normalitas	62
4.4.2.2 Uji Multikolinieritas	63
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.4.2.4 Uji Autokorelasi.....	66
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.4.4 Pengujian Hipotesis	68
4.4.4.1 Uji t	68
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	70
4.5.1 Deskriptif Frekuensi Variabel Penelitian.....	70
4.5.2 Pembahasan Hipotesis Penelitian	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kerangka Konseptual	34
Tabel 3.1 Rancangan Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Responden Yang memutuskan Pembelian.....	54
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	55
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Harga (X_2).....	56
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Promosi (X_3)	57
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	58
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokorelasi.....	66
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linier Berganda.....	67
Tabel 4.12 Interpretasi Koefisien Korelasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	38
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Halaman Persetujuan Skripsi
Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 3 Kartu Kuning Bimbingan Skripsi
Lampiran 4 Surat Ujian Proposal
Lampiran 5 Kuesioner
Lampiran 6 Hasil Output SPSS