

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ATK
DI CV SIFA MANDIRI**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN**

Oleh:

RETNASARI PRIANDANI

NPM : S1-0218.100



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

**JUDUL : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ATK DI CV SIFA MANDIRI**

OLEH : RETNASARI PRIANDANI

NPM : S10218100

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(WARTOYO HADI, SE. MM)

(INDAR KHAERUNNISA, SE. M.Ak)

PENGUJI I

PENGUJI II

(SUMARDJONO, SE., MM)

(DIMAS AD, S.PI., M.Sc)

REKTOR

UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

(Dr. Ismulyana Djan, SE., M.M)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT bahwa pada akhirnya Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ATK DI CV SIFA MANDIRI”**. Ini telah peneliti selesaikan sesuai dengan rencana yang telah kami tentukan sebelumnya.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Skripsi ini tersusun atas bantuan dan bimbingan berbagai pihak, karenanya perkenankanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., MM selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Wartoyo Hadi, SE., MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Indar Khaerunnisa, SE., M.AK selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia yang jasanya cukup besar dalam membimbing peneliti selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
5. Kedua orang tua, dan rekan-rekan mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia yang telah membantu dan mendorong peneliti dalam menyelesaikan skripsi.

Bogor, Februari 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Pemasaran	13
B. Keputusan Pembelian	14
C. Kualitas Produk	22
D. Harga	24
E. Kualitas Pelayanan	28
F. Penelitian Terdahulu	33
G. Kerangka Pemikiran	37
H. Hipotesis Penelitian	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian	44
C. Variabel Penelitian	45
D. Operational Variabel	46
E. Populasi dan Sampel	48
F. Jenis dan Sumber Data	51
G. Metode Analisis Data	54

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Perusahaan	63
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	64
C. Profil Responden	70
D. Hasil Deskriptif	73
E. Uji Asumsi Klasik	76
F. Regresi Linear Berganda	78
G. Uji Korelasi Berganda	80
H. Uji Hipotesis	81
I. Uji Koefisien Determinasi	84
J. Pembahasan	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	91
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA	93
----------------------	----

LAMPIRAN	95
----------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Data Tingkat Penjualan ATK.....	3
Tabel 2 Data Penjualan Produk	5
Tabel 3 Data Harga Produk	6
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 5 Operasional Variabel	47
Tabel 6 Kisi – Kisi Kuesioner Variabel Kualitas Produk	52
Tabel 7 Kisi – Kisi Kuesioner Variabel Harga	52
Tabel 8 Kisi – Kisi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 9 Kisi – Kisi Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian	53
Tabel 10 Skala Likert	54
Tabel 11 Interpretasi Koefisien Korelasi	59
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	64
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	65
Tabel 14 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	66
Tabel 15 Hasil Uji Reliabel Validitas Harga	66
Tabel 16 Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	67
Tabel 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	68
Tabel 18 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	68
Tabel 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian	69
Tabel 20 Angka Penafsiran	73

Tabel 21 Hasil Deskriptif Kualitas Produk	73
Tabel 22 Hasil Deskriptif Harga	74
Tabel 23 Hasil Deskriptif Kualitas Pelayanan	75
Tabel 24 Hasil Deskriptif Keputusan Pembelian	75
Tabel 25 Hasil Uji Multikolinieritas	77
Tabel 26 Uji Regresi Linier Berganda	79
Tabel 27 Nilai Koefisien Korelasi	80
Tabel 28 Uji Korelasi	80
Tabel 31 Hasil Analisis Uji t	81
Tabel 32 Hasil Uji F	84
Tabel 33 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Tahap – Tahap Pengambilan Keputusan	20
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3 Kerangka Pemikiran	53
Gambar 4 Grafik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	70
Gambar 5 Grafik Responden berdasarkan Usia	70
Gambar 6 Grafik Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan	71
Gambar 7 Grafik Responden berdasarkan Pekerjaan	72
Gambar 8 Grafik Responden berdasarkan Penghasilan	72
Gambar 9 Grafik Normal <i>P-P Plot f Regresion Standardized Residual</i>	100
Gambar 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	104

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	95
Lampiran 2. Tabulasi Data Mentah Uji Validitas dan Reliabilitas	102
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	107
Lampiran 4. Tabulasi Data Mentah	121
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik	175
Lampiran 6. Hasil SPSS	176
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis	176
Lampiran 8. Hasil Uji F	178
Lampiran 9. Tabel Uji t	179
Lampiran 10. Tabel Uji r	180