

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI ALFAMART CILEBUT BOGOR**

SKRIPSI

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



OLEH

**GHURUFAT AL AMIN
NPM: S1-19180530**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
BOGOR
2025**

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

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI ALFAMART CILEBUT BOGOR

OLEH : GHURUFAT AL AMIN

NPM : S1- 19180530

Disetujui,
Pembimbing

(DR. ISMULYANA DJAN, S.E., M.M)

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M) (Dimas Ari Darmantyo, S.Pi, M.Sc)

**Mengetahui,
Ketua Prodi**

**Mengetahui,
Dekan**

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Alfamart Cilebut Bogor. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan Alfamart Cilebut Bogor. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang bersifat kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sampel yang digunakan sebanyak 385 responden. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi liner berganda dengan menggunakan program SPSS 26. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Pembelian, Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian, Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci : Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Alfamart Cilebut Bogor”. Penyusunan skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia sekaligus sebagai Dosen Pembimbing.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik, dan Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom., selaku Wakil Rektor II Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
4. Dosen-dosen pengajar dan staff Universitas Binaniaga Indonesia.
5. Rekan-rekan Universitas Binaniaga Indonesia yang telah melalui perkuliahan bersama dan Rekan-rekan Universitas Binaniaga Indonesia kelas manajemen dan rekan-rekan lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi dan saling mendukung satu sama lain.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebaikannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat

kekurangan dan masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi lingkungan akademik maupun lingkungan luas pada umumnya.

Bogor, September, 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	11
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian	12
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Kajian Literatur	15
B. Produk	17
C. Harga	20
D. Kualitas Pelayanan	23
E. Keputusan Pembelian	28
F. Penelitian Terdahulu	33
G. Kerangka Pemikiran	37
H. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Metode Penelitian	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian	40
C. Operasional Variabel	41

D. Populasi dan Sampel	44
E. Jenis dan Sumber Data	45
F. Teknik Analisis Data	48
G. Analisis Deskriptif	53
H. Analisis Korelasi	54
I. Analisis Regresi Linier Berganda	55
J. Uji Hipotesis	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Sejarah Perusahaan	61
B. Profil Responden	65
C. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	67
1. Uji Validitas	67
2. Uji Reliabilitas	70
3. Uji Asumsi Klasik	71
D. Statistik Deskriptif	75
E. Koefisien Korelasi	81
F. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	81
G. Uji t	83
H. Uji F	84
I. Koefisien Determinasi (R^2)	86
J. Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penjualan Produk Rumah Tangga Alfamart Cilebut Bogor ...	3
Tabel 2	Daftar Harga Produk	5
Tabel 3	Penjualan Produk Unilever pada Alfamart Cilebut Bogor 2021-2023	6
Tabel 4	Penilaian Konsumen Terhadap Kelengkapan Produk Alfamart Cilebut Bogor	9
Tabel 5	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 6	Operasional Variabel	43
Tabel 7	Indeks Jawaban Responden	54
Tabel 8	Interprestasi Koefisien Korelasi	55
Tabel 9	Profil Responden	65
Tabel 10	Hasil Uji Validitas Variabel Produk (X1)	67
Tabel 11	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)	68
Tabel 12	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	69
Tabel 13	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	70
Tabel 14	Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 15	Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 16	Uji Linieritas variabel Produk terhadap Keputusan Pembelian	72
Tabel 17	Uji Linieritas variabel Harga terhadap Keputusan Pembelian..	73
Tabel 18	Uji Linieritas variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	73
Tabel 19	Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
Tabel 20	Kriteria Skor Variabel Penelitian	76
Tabel 21	Distribusi Jawaban responden pada variable Produk (X1) ...	77
Tabel 22	Distribusi Jawaban responden pada variable harga (X2)	78
Tabel 23	Distribusi Jawaban responden pada variable Kualitas Pelayanan (X3)	79
Tabel 24	Distribusi Jawaban responden pada Variabel Keputusan Pembelian (Y)	80

Tabel 25	Hasil Uji Korelasi	81
Tabel 26	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	82
Tabel 27	Hasil Uji t.....	83
Tabel 28	Hasil Uji F	85
Tabel 29	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Total Pencapaian Penjualan pada Alfamart Cilebut Bogor 2021-2023.....	4
Gambar 2	Promo Produk Alfamart Cilebut Bogor	7
Gambar 3	Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4	Logo Alfamart	63
Gambar 5	Struktur Organisasi Alfamart	64
Gambar 6	Hasil Uji Heteroskedastisitas - Scatterplot	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 3	Output Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 4	Tabulasi Data Kuisisioner
Lampiran 5	Output Uji Asumsi Klasik
Lampiran 6	Output Uji
Lampiran 7	Profil Responden
Lampiran 8	Output Statistik Deskriptif
Lampiran 9	Tabel r
Lampiran 10	Tabel t
Lampiran 11	Tabel F