

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN  
CHATIME DI SUMMARECON MALL BEKASI**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**Anisa Mulia Kusumastuti**

**201710325090**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga  
Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen  
Chatime Di Summarecon Mall Bekasi

Nama Mahasiswa : Anisa Mulia Kusumastuti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325090


Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 05 Juli 2021

Jakarta, 16 Juli 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing



Agus Dharmanto, S.E.,M.M

NIDN : 0305087310

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Chatime Di Summarecon Mall Bekasi

Nama Mahasiswa : Anisa Mulia Kusumastuti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325090

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 05 Juli 2021

Jakarta, 16 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.

NIDN : 0325057908



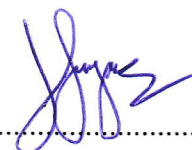
Anggota Penguji I : Agus Dharmanto, S.E., M.M.

NIDN : 0305087310



Anggota Penguji II : Haryudi Anas, S.E., M.S.M.


NIDN : 0317117801



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M.

NIDN : 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.

NIDN : 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Mulia Kusumastuti

NPM : 201710325090

Tempat, Tanggal Lahir : Jepara, 06 Juni 1999

Alamat : Villa Mas Indah Blok D2 No 14, Rt. 004, Rw. 014,  
Kel. Perwira, Kec. Bekasi Utara

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Chatime Di Summarecon Mall Bekasi”. Merupakan hasil pekerjaan saya sendiri dan seluruh ide, pendapat, atau materi didapat dari sumber lain yang telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan apa yang saya nyatakan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan gelar Sarjana Manajemen yang nanti saya dapatkan.

Jakarta, 16 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Anisa Mulia Kusumastuti

201710325090

## ABSTRAK

Anisa Mulia Kusumastuti, 201710325090, Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Chatime Di Summarecon Mall Bekasi.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel terikat yaitu keputusan pembelian konsumen pada minuman Chatime. Penelitian ini dilakukan pada Chatime di Summarecon Mall Bekasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. Teknik yang digunakan penulis adalah *purposive sampling*, karena teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Chatime yang melakukan pembelian secara *offline* dan *online* dengan sampel berjumlah 108 orang.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan uji t dapat diketahui bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Sedangkan berdasarkan hasil uji f dapat diketahui secara simultan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada minuman Chatime.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian Konsumen**

## ***ABSTRACT***

Anisa Mulia Kusumastuti, 201710325090, *Analysis of Service Quality and Price on Purchasing Decisions of Chatime Consumers at Summarecon Mall Bekasi.*

*This study aims to determine partially and simultaneously the independent variables, namely service quality and price, on the dependent variable, namely consumer purchasing decisions on Chatime drinks. This research was conducted at Chatime at Summarecon Mall Bekasi. In this study using a quantitative approach method. The sampling method used in this study is non-probability sampling. The technique used by the author is purposive sampling, because the sampling technique is to determine certain criteria. The population in this study is Chatime customers who make purchases offline and online with a sample of 108 people.*

*Based on the results of the study using the t test, it can be seen that partially the service quality variable has a positive and significant effect on consumer purchasing decisions, and price has a positive and significant effect on consumer purchasing decisions. Meanwhile, based on the results of the f test, it can be seen simultaneously that the service quality and price variables have a positive and significant effect on consumer purchasing decisions on Chatime drinks.*

***Keywords: Service Quality, Price, Consumer Purchase Decision***

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Chatime Di Summarecon Mall Bekasi”, guna memenuhi salah satu syarat untuk melanjutkan penelitian Tugas Akhir. Oleh karena itu, dari hati yang paling dalam penulis menyampaikan ucapan terima kasih, khususnya kepada :

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CMA., CBV., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Agus Dharmanto, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang terus memberikan nasihat, serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M dan Haryudi Anas, S.E., M.S.M selaku Dosen Penguji.
6. Kedua orang tua dan keluarga penulis serta teman-teman dan sahabat, yang telah mendo'akan, membantu serta memberi dukungan dan kasih sayang.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, 08 Juni 2021

Penulis



Anisa Mulia Kusumastuti

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.5 Batasan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Pandemi Covid-19.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1 Sejarah Covid-19.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2.2 Faktor – Faktor Peningkatan Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.3 Kriteria Pelayanan.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>12</b>
<b>2.2.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Harga.....</b>	<b>13</b>



2.3.1	Pengertian Harga .....	13
2.3.2	Dimensi Harga .....	14
2.3.3	Fungsi Harga .....	15
2.3.4	Tujuan Harga .....	15
2.3.5	Jenis - Jenis Harga .....	16
2.3.6	Indikator Harga .....	17
2.4	Keputusan Pembelian Konsumen .....	17
2.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen .....	17
2.4.2	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen .....	18
2.4.3	Indikator Keputusan Pembelian Konsumen .....	19
2.4.4	Dimensi Keputusan Pembelian Konsumen .....	20
2.4.5	Tingkatan dalam Keputusan Pembelian Konsumen .....	21
2.5	Penelitian Terdahulu .....	22
2.6	Kerangka Pemikiran .....	24
2.7	Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III .....</b>		<b>26</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Desain Penelitian .....	26
3.2	Tahap Penelitian .....	26
3.3	Model Konseptual Penelitian .....	27
3.4	Operasional Variabel .....	28
3.4.1	Variabel Independent (X) .....	29
3.4.2	Variabel Dependent (Y) .....	29
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian .....	30
3.5.1	Waktu Penelitian .....	30
3.5.2	Tempat Penelitian .....	30
3.6	Metode Pengambilan Data .....	30
3.6.1	Populasi Penelitian .....	30
3.6.2	Sampel Penelitian .....	31
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.7.1	Studi Literatur .....	32
3.7.2	Wawancara .....	32

3.7.3	Observasi .....	32
3.7.4	Kuesioner (Angket).....	32
3.8	Jenis Data.....	34
3.8.1	Data Kualitatif.....	34
3.8.2	Data Kuantitatif .....	34
3.9	Sumber Data.....	34
3.9.1	Data Primer .....	34
3.9.2	Data Sekunder .....	35
3.10	Metode Analisis Data.....	35
3.10.1	Uji Validitas.....	35
3.10.2	Uji Reliabilitas.....	36
3.11	Uji Asumsi Klasik .....	37
3.11.1	Uji Normalitas .....	37
3.11.2	Uji Heteroskedastisitas .....	38
3.11.3	Uji Multikolinearitas .....	38
3.11.4	Uji Autokorelasi .....	39
3.12	Analisis Regresi .....	39
3.13	Uji Hipotesis .....	40
3.13.1	Uji Parsial (Uji t).....	40
3.13.2	Uji F (Simultan).....	41
3.13.3	Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ).....	42
BAB IV	.....	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	43
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	43
4.1.2	Logo Perusahaan.....	44
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	44
4.2	Hasil Penelitian.....	45
4.2.1	Jenis Kelamin Responden .....	45
4.2.2	Usia Responden .....	46
4.2.3	Jenis Pekerjaan .....	46
4.2.4	Frekuensi Pembelian .....	47

<b>4.3 Uji Analisis Data</b> .....	48
<b>4.3.1 Uji Validitas</b> .....	48
<b>4.3.2 Uji Reliabilitas</b> .....	50
<b>4.4 Uji Asumsi Klasik</b> .....	50
<b>4.4.1 Uji Normalitas</b> .....	50
<b>4.4.2 Uji Multikolinieritas</b> .....	52
<b>4.4.3 Uji Heteroskedastisitas</b> .....	53
<b>4.5 Analisis Regresi Linier Berganda</b> .....	54
<b>4.6 Uji Hipotesis</b> .....	56
<b>4.6.1 Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)</b> .....	56
<b>4.6.2 Uji T</b> .....	57
<b>4.6.3 Uji F</b> .....	58
<b>4.7 Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	59
<b>4.7.1 Karakteristik Responden</b> .....	59
<b>4.7.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Y)</b> .....	60
<b>4.7.3 Variabel Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Y)</b> .....	61
<b>4.7.4 Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Y)</b> .....	62
<b>BAB V</b> .....	63
<b>PENUTUP</b> .....	63
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	63
<b>5.2 Implikasi Manajerial</b> .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3. 1 Contoh Skala Likert .....	34
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	48
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	49
Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Konsumen (Y) .....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	51
Tabel 4.6 Uji Multikolinieritas .....	53
Tabel 4.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
Tabel 4.8 Analisis Koefisien Determinasi $R^2$ .....	56
Tabel 4.9 Uji T .....	57
Tabel 4.10 Uji F .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penurunan Penjualan Ritel .....	1
Gambar 1. 2 Perbedaan Penjualan Merek .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	24
Gambar 3.1 Model Konseptual .....	28
Gambar 3.2 Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi.....	39
Gambar 4.1 Logo Perusahaan .....	44
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	45
Gambar 4.3 Usia Responden.....	46
Gambar 4.4 Jenis Pekerjaan .....	46
Gambar 4.5 Frekuensi Pembelian .....	47
Gambar 4.6 Model P-Plot .....	52
Gambar 4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Riset
- Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 3 Data Kuesioner
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Uji Validitas
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Uji Normalitas
- Lampiran 8 Uji Multikolinearitas
- Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 10 Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 11 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )
- Lampiran 12 Uji T
- Lampiran 13 Uji F
- Lampiran 14 Titik Persentase Distribusi  $r$
- Lampiran 15 Titik Persentase Distribusi  $t$
- Lampiran 16 Titik Persentase Distribusi F
- Lampiran 17 Plagiarisme Checker
- Lampiran 18 Uji Plagiarisme
- Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup