

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN AIR RO DI KER-RO BEKASI**

SKRIPSI

Oleh :

STEPHANY CLAUDYA

201710325181



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

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan
Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Air
RO Di KER-RO Bekasi

Nama Mahasiswa : Stephany Claudya

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325181

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal lulus ujian skripsi : 7 Juli 2021

Jakarta, 14 Juli 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing



Neng Siti Komariah, S.E., M.M

NIDN : 0327128105

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan
Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Air RO
Di KER-RO Bekasi

Nama Mahasiswa : Stephany Claudya

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325181

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal lulus ujian skripsi : 7 Juli 2021

Jakarta, 14 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Neng Siti Komariah, S.E., M.M

NIDN : 0327128105

Anggota Penguji I : Adi Wibowo Noor Fikri, S.Kom, MBA

NIDN : 0325027901

Anggota Penguji II : Christophorus Indra Wahyu Putra, M.Si

NIDN : 0331086601

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

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Air RO Di KER-RO Bekasi.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Univerista Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Univeristas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 14 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Stephany Claudya

201710325181

ABSTRAK

Stephany Claudya. 201710325181. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Air RO DI KER-RO Bekasi.

Penelitian ini bertujuan Untuk menguji pengaruh kualitas produk, harga dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian air RO di KER-RO Bekasi. Data yang diperoleh di dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan dari hasil jawaban responden yang telah mengisi kuesioner. Penelitian ini menggunakan 75 responden dengan metode sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*. Berdasarkan hasil uji t (parsial) kualitas produk (X1) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,047 dan nilai t hitung sebesar 2,025. Harga (X2) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002 dan nilai t hitung sebesar 3,155. Kepercayaan (X3) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 dan nilai t hitung sebesar 3,386. Berdasarkan hasil uji F (simultan) nilai signifikansi variabel kualitas produk (X1), harga (X2) dan kepercayaan (X3) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung sebesar 46,883. Sehingga dapat disimpulkan secara parsial dan simultan bahwa kualitas produk (X1), harga (X2), dan kepercayaan (X3) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (Y).

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepercayaan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

Stephany Claudya. 201710325181. *Product Quality, Price And Trust in RO water Purchase Decisions At KER-RO Bekasi.*

The study aims to test the impact of product quality, price and trust in the decision to buy RO water at KER-RO Bekasi. The data acquired in this study is the primary data derived from the answers of those who have filled out the questionnaires. The study used 75 respondents by sampling methods was the simple random sampling. Based on the results of the t (partial) quality of the product (X1) obtained a value of 0.047 and a value of t count of 2.025. The price (X2) gained its significance value by 0.002 and the value of the t count by 3.155. Trust (X3) gains its significance by 0.001 and t-value by 3.386. Based on the results of the f (simultaneous) variable value of product quality (X1), price (X2) and trust (X3) is 0,000 less than 0.05 and the value f count is 46.883. So it can be concluded in a partial and simultaneous way that the quality of the product (X1), price (X2), and trust (X3) have a positive impact on purchase decisions (Y).

Key words: Product Quality, Price, Trust, Purchasing Decisions.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Air RO Di KER-RO Bekasi”**. Penulis menyelesaikan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik yang telah ditetapkan oleh Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh Karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan serta saran yang membangun dari para pembaca. Penulis sangat menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan segera. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRS., CBV., CMA., CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Neng Siti Komariah, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, nasihat dan waktunya untuk membimbing penulis selama penulisan proposal skripsi.
5. Milda Handayani, S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing akademik kelas A5 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Thomson Nainggolan, Regina Rismauli Kaloko dan Fabian Cornelius yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
7. KER-RO Bekasi yang telah mengizinkan penulis untuk memberikan data dan informasi untuk keperluan penulisan skripsi.

8. Uzumaki Naruto, Uchiha Sasuke, Haruno Sakura dan Kakashi Hatake yang memberikan motivasi secara virtual kepada penulis.
9. Kepada teman-teman saya yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada penulis.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat mencapai maksud dan tujuan yang diinginkan dan dapat mendambah pengetahuan dan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 26 Maret 2021

Penulis



Stephany Claudya

201710325181

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas Produk	8
2.1.1 Dimensi Kualitas Produk	8
2.1.2 Indikator Kualitas Produk	9
2.1.3 Tingkatan Produk.....	10
2.2 Harga	10

2.2.1 Tujuan Penetapan Harga	11
2.2.2 Indikator Harga	11
2.2.3 Faktor Harga Dalam Pembelian	12
2.2.4 Modifikasi Harga	13
2.3 Kepercayaan	13
2.3.1 Elemen Kepercayaan	14
2.3.2 Indikator Kepercayaan	14
2.2.3 Manfaat Kepercayaan	14
2.4 Keputusan Pembelian	15
2.4.1 Tahapan Dalam Keputusan Pembelian	16
2.4.2 Indikator Keputusan Pembelian	16
2.4.3 Peran Keputusan Pembelian	16
2.5 Penelitian Terdahulu	17
2.6 Kerangka Berfikir	27
2.7 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Desain Penelitian	30
3.2 Tahapan Penelitian	30
3.3 Model Konseptual Penelitian	31
3.4 Operasionalisasi Variabel	33
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.5.1 Tempat Penelitian	34
3.5.2 Waktu Penelitian	34
3.6 Jenis dan Sumber Data	35
3.7 Metode Pengambilan Sampel	36

3.7.1 Populasi.....	36
3.7.2 Sampel.....	36
3.8 Metode Analisis Data	36
3.8.1 Uji Validitas.....	37
3.8.2 Uji Reliabilitas	37
3.9 Uji Asumsi Klasik	37
3.9.1 Uji Normalitas.....	37
3.9.2 Uji Multikolinieritas	38
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.9.4 Uji Regresi Linear Berganda	38
3.10 Uji Hipotesis.....	39
3.10.1 Uji T (Uji Parsial).....	39
3.10.2 Uji F (Uji Simultan).....	39
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi	39
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Tentang Objek Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat KER-RO Bekasi.....	41
4.1.2 Visi dan Misi KER-RO	42
4.2 Analisis Responden	42
4.2.1 Penyebaran Kuesioner.....	42
4.2.2 Identitas Responden.....	43
4.3 Analisis Data	48
4.3.1 Uji Validitas.....	48
4.3.2 Uji Reliabilitas	51
4.4 Uji Asumsi Klasik	52

4.4.1 Uji Normalitas	52
4.4.2 Uji Multikolinearitas	53
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.4.4 Uji Regresi Linear Berganda	55
4.5 Uji Hipotesis.....	57
4.5.1 Uji T (Uji Parsial)	57
4.5.2 Uji F (Uji Simultan).....	60
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi	61
4.6 Hasil Pembahasan.....	62
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)...	62
4.6.2 Pengaruh Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	63
4.6.3 Pengaruh Kepercayaan (X3) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	65
4.6.4 Pengaruh Kualitas Produk (X1), Harga (X2) dan Kepercayaan (X3) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	66
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Implikasi Manajerial.....	70
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penjualan Air RO Di KER-RO Bekasi.....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2. 2 Pembeda penelitian terdahulu dan penelitian sekarang	24
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	33
Tabel 3. 2 Skala Likert	35
Tabel 4. 1 Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	43
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Pelanggan	45
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Penghasilan	47
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Harga (X2)	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X3)	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X1)	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X2).....	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan (X3)	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y)	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	53
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4. 18 Hasil Uji T (Parsial)	58

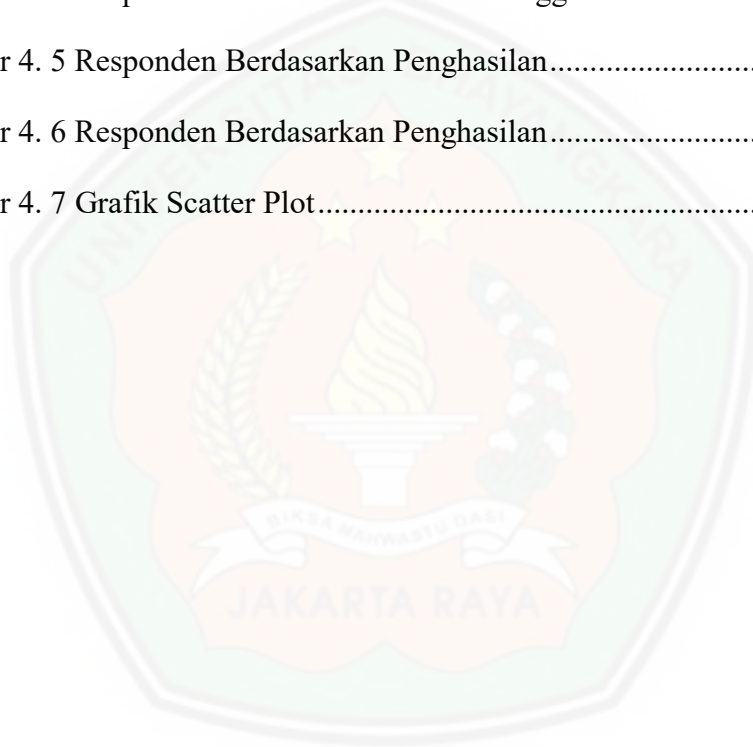
Tabel 4. 19 Hasil Uji F (Uji Simultan)..... 61

Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi 61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	28
Gambar 3. 1 Model Konseptual	31
Gambar 4. 1 Galon KER-RO Bekasi	42
Gambar 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Gambar 4. 3 Responden Berdasarkan Usia.....	45
Gambar 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Pelanggan	46
Gambar 4. 5 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	47
Gambar 4. 6 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	48
Gambar 4. 7 Grafik Scatter Plot.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme	78
Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi	79
Lampiran 3 Kuesioner.....	86
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	89
Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian Uji Validitas Dan Reliabilitas	92
Lampiran 6 Hasil Output Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	94
Lampiran 7 Tabulasi Data Penelitian.....	98
Lampiran 8 Output SPSS	103
Lampiran 9 Tabel r.....	107
Lampiran 10 Tabel t.....	110
Lampiran 11 Tabel f.....	113
Lampiran 12 Buku Bimbingan.....	116