

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
OVA ELEKTRONIK**

SKRIPSI

**Oleh :
Ova Saputro
(201810325365)**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan
Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada
Ova Elektronik
Nama Mahasiswa : Ova Saputro
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325365
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Oktober 2022

Jakarta, 27 Oktober 2022

MENYETUJUI
Dosen Pembimbing


Adi Wibowo Noor Fikri, S.Kom., M.B.A

NIDN 0325027901

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan
Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada
Ova Elektronik
Nama Mahasiswa : Ova Saputro
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325365
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Oktober 2022

Jakarta, 27 Oktober 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Rorim Panday, M.M., M.T
NIDN 0425025801



Penguji I : Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN 0329048302



Penguji II : Adi Wibowo Noor Fikri, S.Kom., M.B.A
NIDN 0325027901



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



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

NIDN : 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan pembelian pada Ova Elektronik 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 dengan kaidah. 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 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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

Jakarta, 24 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



Ova Saputro

201810325365

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan pembelian pada Ova Elektronik. Populasi penelitian ini dilakukan di toko Ova Elektronik yang beralamat di Setia Asih Tarumajaya Bekasi Utara. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 110 orang responden.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel yang diambil berdasarkan kriteria tertentu yang dirumuskan terlebih dahulu oleh peneliti produk ova elektronik. Kemudian metode pengumpulan data melalui kuesioner dan analisis data menggunakan SPSS 24 yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda., pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji R².

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel bebas, yaitu kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), dan harga (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y). Secara parsial maupun simultan (bersama-sama). Berdasarkan nilai koefisien determinasi 100% keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas produk, Kualitas pelayanan dan Harga sedangkan hal lainnya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of product quality, service quality and price on purchasing decisions on Ova Elektronik. This research was conducted at the Ova Electronics store with the address at Setia Asih Tarumajaya, North Bekasi. The sample used in this study were 110 respondents.

This study used a purposive sampling technique, namely a sampling technique that was taken based on certain criteria that were formulated in advance by the electronic ova product researcher. Then the method of data collection through questionnaires and data analysis using SPSS 24 which includes validity, reliability, classical assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing using t test and R2 test.

The results of this study indicate that all independent variables, namely product quality (X1), service quality (X2), and price (X3) have a positive and significant effect on purchasing decisions (Y). Partially or simultaneously (together). Based on the coefficient of determination 100% Purchase Decision can be explained by the variables of product quality, service quality and price while other things are influenced by variables not examined in this study.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga dan sahabatnya. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberi nikmat dan karunia-nya serta tetap menuntun peneliti di jalan yang benar sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Inspektur Jenderal Polisi (P) Dr (c) Drs. H. Bambang Karsono, SH.,MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
3. Bapak Dr. H Syahrir Kuba. S.Sos. S.IK., M.M. Selaku Wakil Rektor III Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
4. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, CA, CSRA, CMA, CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
5. Ibu Dr. Hadita, S Pd., M.M. selaku Ketua prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
6. Ibu Kardinah Indrianna Meutia, S.Pi.,M.M . Selaku Dosen Pembimbing Akademik semester 1 hingga saat ini yang tetap selalu memberi bimbingan dan dukungan kepada peneliti.
7. Bapak Adi Wibowo Noor Fikri, S. Kom. MBA. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa membimbing serta memberi dukungan kepada peneliti
8. Untuk kedua Orangtua dan keluarga saya yang telah mendidik, memberi semangat, selalu mendoakan dan memberi perhatian serta nasehatnya.
9. Untuk calon istri saya Ulfah Fauziah dan teman-teman saya Messy, Deva, Syeha, Indra, Torik, Serly, Rizal, Vatika, Galih, Sindy serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberi semangat dan hiburan kepada peneliti.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas doa, bimbingan, dukungan, saran dan apapun sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dan semoga diberikan balasan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam penyusunan dan penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya, pembaca pada umumnya dan perusahaan tersebut.

Jakarta, 24 Oktober 2022

Penulis



Ova Saputro

201810325365



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
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 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	8
2.1.2 Kualitas Produk.....	11
2.1.3 Kualitas pelayanan.....	13
2.1.4 Harga.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Berpikir.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
2.4.1 Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian.....	26
2.4.2 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian.....	26
2.4.3 Hubungan Antara Harga dengan Keputusan Pembelian.....	26
2.4.4 Hubungan Antara Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dengan Keputusan Pembelian.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Tahapan Penelitian.....	28
3.3 Model Konseptual Penelitian.....	29
3.4 Operasional Variabel.....	29
3.4.1 Variabel Dependen.....	30
3.4.2 Variabel Independent.....	30
3.5 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	32
3.6 Populasi.....	32
3.7 Sampel.....	32
3.8 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.8.1 Jenis Data.....	34
3.8.2 Sumber Data.....	34
3.9 Metode Analisis Data.....	34

3.10 Uji Instrumen Penelitian	34
3.10.1 Uji Validitas	35
3.10.2 Uji Reliabilitas	35
3.11 Uji Asumsi Klasik	35
3.11.1 Uji Normalitas	35
3.11.2 Uji Multikolinearitas	36
3.11.3 Uji Heteroskedastisitas	36
3.12 Uji Hipotesis	36
3.12.1 Regresi Linear Berganda	36
3.12.2 Uji t (uji parsial)	37
3.12.3 Uji F (Uji Simultan).....	37
3.12.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	38
4.1.1 Logo Ova Elektronik	38
4.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.3 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Identitas Responden....	39
4.2 Hasil Penelitian	42
4.2.1 Uji Kualitas Data	42
4.2.2 Uji Asumsi Regresi Klasik	46
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.3 Pembahasan	55
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Implikasi Manajerial	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Toko <i>Sparepart</i> Elektronik.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.2 Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Pembelian.....	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas kualitas produk (X1).....	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan (X2)	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Harga (X3)	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	44
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1)	45
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas pelayanan (X2).....	45
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Variabel Harga (X3).....	45
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	46
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Residual	48
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Linier Berganda.....	51
Tabel 4. 14 Hasil Uji t.....	52
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	54
Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual.....	25
Gambar 3. 1 Model Kerangka Konseptual.....	29
Gambar 4. 1 Logo ova elektronik	38
Gambar 4. 2 Diagram responden berdasarkan Usia	40
Gambar 4. 3 Diagram responden berdasarkan berapa kali melakukan pembelian	41
Gambar 4. 4 Grafik Normal P-P Plot.....	47
Gambar 4. 5 Grafik Scatter Plot	50

