

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO
SPAREPART UPS MOTOR**

Skripsi

Oleh:

Syawaluddin Arif Ibrahim

201810325423



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

Lembar Persetujuan Pembimbing

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Keputusan Pembelian Pada Toko *Spareparts* UPS
Motor

Nama Mahasiswa : Syawaluddin Arif Ibrahim

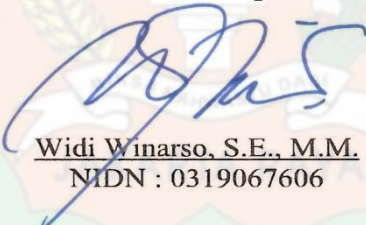
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325423

Program Studi/Fakultas : S1 Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 9 Januari 2023

Jakarta, 14 Januari 2023

MENYETUJUI
Pembimbing



Widi Winarso, S.E., M.M.
NIDN : 0319067606

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Keputusan Pembelian Pada Toko *Spareparts* UPS
Motor
Nama Mahasiswa : Syawaluddin Arif Ibrahim
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325423
Program Studi/Fakultas : S1 Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 9 Januari 2023


Jakarta, 14 Januari 2023

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN : 0329048302
Penguji I : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M
NIDN : 0325057908
Penguji II : Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN : 0319067606


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

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syawaluddin Arif Ibrahim
NPM : 201810325423
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 20 Januari 1999
Alamat : Jl. Narogong Ceria Raya Blok D 156 No. 7, Kel.
Pengasinan, Kec. Rawalumbu, Kota Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko *Spareparts* UPS Motor” merupakan hasil penelitian saya sendiri, pemikiran dan pendapat saya sendiri, tidak mengandung sumber materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah saya tuliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penuliskarya ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila ada kesalahan yang penyimpangan serta tidak sesuai dengan apa yang saya nyatakan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis dansanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Jakarta, 14 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Syawaluddin Arif Ibrahim

201810325423

ABSTRAK

Syawaluddin Arif Ibrahim. 201810325423. Skripsi ini berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko *Sparepart* Ups Motor.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara simultan dan parsial dari variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap variabel terikat yaitu Keputusan Pembelian. Penelitian ini dilakukan di Toko *Sparepart* Ups Motor daerah Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis linier berganda, uji T, uji F, serta uji R² untuk menguji dan membuktikan hipotesis penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen di Toko *Sparepart* Ups Motor. Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Dengan pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 0,495 berarti 49,5%. Variabel Keputusan Pembelian dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Harga sedangkan sisanya sebesar 50,5% dijelaskan di variabel lain. Secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$. Secara parsial hasil variabel Harga juga memiliki pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Sedangkan berdasarkan uji simultan yang di dapat dari penelitian ini pada variabel Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja telah diperoleh hasil nilai F hitung $> F_{tabel}$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Syawaluddin Arif Ibrahim. 201810325423. This thesis is entitled The Influence of Service Quality and Price on Purchasing Decisions at UPS Motor Spare Parts Stores.

This study aims to determine simultaneously and partially from the independent variables, namely Service Quality and Price on the dependent variable, namely Purchase Decision. This research was conducted at the Ups Motor Spare Parts Store in Bekasi City. This study uses a quantitative approach with data analysis used namely validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear analysis, T test, F test, and R2 test to test and prove the research hypothesis using the SPSS version 20 application. The population in the study These are consumers at the Ups Motor Spare Parts Store. This study shows that Service Quality and Price together have a positive and significant effect on Purchasing Decisions. By testing the coefficient of determination, a value of 0.493 is obtained, which means 49.3%. Purchasing Decision Variables can be explained by the variables of Service Quality and Price while the remaining 50.7% is explained in other variables. Partially, the service quality variable has a significant effect on purchasing decisions with $t\text{-count} < t\text{-table}$. Partially the results of the price variable also have a significant influence on purchasing decisions with $t\text{count} > t\text{-table}$. Meanwhile, based on the simultaneous test that was obtained from this study on the variables Work Environment and Work Motivation, the results of the calculated F value $> F$ table were obtained.

Keywords: Quality of Service, Price, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, serta do'a dan dorongan dari berbagai akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko *Sparepart* Ups Motor”**. Adapun tujuan dari Skripsi ini adalah untuk mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1) yang merupakan tugas akhir pada jurusan Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam proses penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dorongan dan bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis dengan itu mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Inspektur Jendral Polisi (P) Dr Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
2. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
3. Dr. Hadita, S.Pd., M.M. Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi Serta Selaku kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Widi Winarso, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa membimbing serta memberi banyak dukungan kepada penulis.
5. Dr. Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M. Selaku Dosen Pembimbing Akademik semester 1 hingga semester 9 yang tetap selalu memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta para staff di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu serta pengarahan.
7. Terimakasih kepada kedua orangtua saya yang telah memberikan dukungan dan semangat penuh baik secara moral, material dan juga do'a untuk penulis.

8. Untuk teman-teman saya beserta rekan – rekan kerja yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
9. Teman kelas manajemen C2 dan teman yang lainnya, terimakasih atas motivasi, bantuan serta semangatnya yang telah diberikan.
10. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan tempat serta fasilitas dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memerikan manfaat ilmu pengetahuan dibidang Manajemen bagi semua pihak.

Bekasi, 14 Januari 2023



Syawaluddin Arif Ibrahim



DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2.2 Harga	11
2.2.1 Pengertian Harga	11
2.2.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Harga	12

2.2.3	Indikator Harga.....	13
2.3	Keputusan Pembelian	14
2.3.1	Pengertian Keputusan Pembelian	14
2.3.2	Proses Keputusan Pembelian.....	16
2.3.3	Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian	17
2.3.4	Indikator Keputusan Pembelian.....	19
2.4	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	20
2.5	Kerangka Pemikiran	25
2.6	Hipotesis Penelitian	26
2.6.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada toko sparepart UPS Motor	27
2.6.2	Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada toko sparepart UPS Motor	27
2.6.3	Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada toko sparepart UPS Motor	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Desain Penelitian	29
3.2	Tahapan Penelitian	29
3.3	Jenis Data dan Cara Pengambilan Sampel	31
3.3.1	Jenis Data.....	31
3.3.2	Cara Pengambilan Sampel.....	31
3.4	Deskripsi Variabel Penelitian	32
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.5.1	Waktu Penelitian	35
3.5.2	Tempat Penelitian	35

3.6	Metode Analisis Data	35
3.6.1	Uji Kualitas Data	36
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	37
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.6.4	Uji Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
4.2	Profil Responden	42
4.3	Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	44
4.3.1	Hasil Uji Validitas	44
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	46
4.4	Deskripsi Analisis Data	47
4.4.1	Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)....	47
4.4.2	Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Harga (X2).....	49
4.4.3	Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Keputusan Pembelian (Y)..	50
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	51
4.5.1	Uji Normalitas	51
4.5.2	Uji Multikolinearitas	52
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	53
4.6	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
4.7	Hasil Uji Hipotesis	57
4.7.1	Hasil Uji Parsial (Uji t).....	57
4.7.2	Hasil Uji Simultan (Uji F)	58
4.7.3	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.8	Pembahasan	60

4.8.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	61
4.8.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	61
4.8.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian	62
BAB V KESIMPULAN		63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Keterbatasan	64
5.3	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		67



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Daftar Harga.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	45
Tabel 4. 4 Uji Validitas Harga (X2).....	45
Tabel 4. 5 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4. 7 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1) ...	47
Tabel 4. 8 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (X2)	49
Tabel 4. 9 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y) .	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4. 14 Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji t (T test)	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji F (F Test)	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme	71
Lampiran 2 Uji Referensi	72
Lampiran 3 Angket Penelitian Kuesioner	75
Lampiran 4 Tabulasi Data	79
Lampiran 5 Uji Validitas	92
Lampiran 6 Uji Reliabilitas dan Uji Normalitas	94
Lampiran 7 Uji Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas	95
Lampiran 8 Uji Analisis Regresi dan Uji t	96
Lampiran 9 Uji F dan Koefisien Determinasi	97
Lampiran 10 Tabel R	98
Lampiran 11 Tabel t	99
Lampiran 12 Tabel f	100
Lampiran 13 Kartu Bimbingan	101
Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup	104