

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK PAKAIAN (STUDI KASUS PADA *BLOODS STORE*
CIKARANG)**

SKRIPSI

OLEH:

DWI SAPTO BAGASKORO

202010325309



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

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan
Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian
Produk Pakaian (Studi kasus pada *Bloods*
Store Cikarang)

Nama Mahasiswa : Dwi Sapto Bagaskoro

Nomor Pokok : 202010325309

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2024

Jakarta, 24 Juli 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Matdio Siahaan, S.E., M.M.

NIDN. 0413047002



Indah Rizki Maulia, S.Psi, M.M.

NIDN. 0306018201

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan
Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian
Produk Pakaian (Studi kasus pada *Bloods*
Store Cikarang)

Nama Mahasiswa : Dwi Sapto Bagaskoro

Nomor Pokok : 202010325309

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juli 2024

Jakarta, 24 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Wirawan Widjanarko, S.E.Ak,
M.M., MBA., CMA
NIDN. 0322086605

Sekretaris Tim Penguji : Dody Kurniawan, S.E., M.M.
NIDN. 0319087903

Penguji : Matdio Siahaan, S.E., M.M.
NIDN. 0413047002


.....

.....

.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M.

NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Sapto Bagaskoro
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325309
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 24 September 2002
Alamat : Perumahan Alamanda Regency Blok M 11 No.23
RT 04/027 Kelurahan Karang Satria, Kecamatan
Tambun Utara, Kabupaten Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk Pakaian (Studi kasus pada *Bloods Store* Cikarang). Skripsi ini adalah 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 karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk 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 memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasinya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 24 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

Dwi Sapto Bagaskoro

202010325309

ABSTRAK

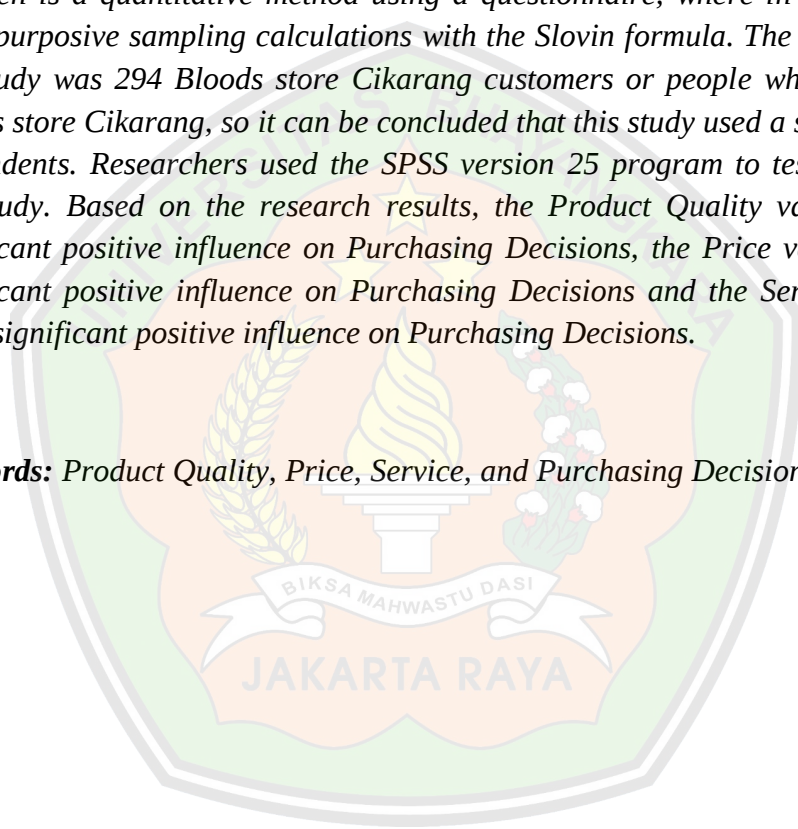
Penelitian ini dilatar belakangi oleh data pra survey yang menunjukkan fenomena dimana banyak masyarakat yang datang ke *Bloods store* Cikarang namun tidak membeli apapun. Banyak pelanggan yang mengeluhkan harga yang tidak sepadan dengan kualitas produk dan kurang baiknya pelayanan. Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial dan simultan dari variabel bebas yaitu kualitas produk, harga, pelayanan, dan variabel terikat keputusan pembelian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuisioner, dimana dalam penelitian ini menggunakan perhitungan *purposive sampling* dengan rumus *slovin*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *Bloods store* Cikarang atau orang-orang yang pernah mengunjungi *Bloods store* Cikarang sebanyak 294 orang, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini menggunakan sampel sebesar 170 responden. Peneliti menggunakan program SPSS versi 25 untuk menguji data pada penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, variabel Kualitas Produk memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian, variabel Harga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian dan variabel Pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Pelayanan, dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research was motivated by pre-survey data which showed a phenomenon where many people came to the Bloods store Cikarang but did not buy anything. Many customers complain that prices are not commensurate with product quality and poor service. The research carried out aims to determine partially and simultaneously the independent variables, namely product quality, price, service and the dependent variable for purchasing decisions. The method used in this research is a quantitative method using a questionnaire, where in this research using purposive sampling calculations with the Slovin formula. The population in this study was 294 Bloods store Cikarang customers or people who had visited Bloods store Cikarang, so it can be concluded that this study used a sample of 170 respondents. Researchers used the SPSS version 25 program to test the data in this study. Based on the research results, the Product Quality variable has a significant positive influence on Purchasing Decisions, the Price variable has a significant positive influence on Purchasing Decisions and the Service variable has a significant positive influence on Purchasing Decisions.

Keywords: *Product Quality, Price, Service, and Purchasing Decisions*



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk Pakaian (Studi kasus pada *Bloods Store* Cikarang), sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin diselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim (HC), selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Bapak Matdio Siahaan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing pertama Skripsi saya, terimakasih atas waktu, bimbingan, saran dan semangat yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin.

5. Ibu Indah Rizki Maulia, S.Psi, M.M., selaku Dosen Pembimbing kedua Skripsi saya, terimakasih atas waktu, bimbingan, saran dan semangat yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan semaksimal mungkin.
6. Bapak Bintang Narpati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing akademik yang membantu, mengarahkan, dan memberikan motivasi dalam proses pembelajaran di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Dosen Fakultas Ekonomi Manajemen, yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang berperan penting dalam proses pembelajaran di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Staff Fakultas Ekonomi dan Karyawan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
9. Kedua orang tua dan kakak saya. Ayah, Ibu terimakasih telah memberikan segalanya serta pengorbanan dan selalu memberikan semangat serta senantiasa mendukung dan mendoakan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Keluarga besar saya yang memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Teman-teman terdekat peneliti yang selalu memberikan dukungan, waktu, tenaga maupun pikiran untuk penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh karyawan *Bloods Store* Cikarang yang selalu memberikan bantuan kepada peneliti sampai penelitian ini selesai.
13. Semua pihak yang terlibat dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut.



Jakarta, 24 Juli 2024

Dwi Sapto Bagaskoro

202010325309

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Teoritis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	8
1.5. Sistematika Tugas Akhir	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1. Telaah Teoritis	11
2.1.1. Pemasaran	11
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.1.2. Strategi Pemasaran	11
2.1.1.3. Bauran Pemasaran	11
2.1.2. Kualitas Produk.....	12
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.1.2.2. Indikator Kualitas Produk	13
2.1.2.3. Faktor Kualitas Produk	13
2.1.3. Harga	14

2.1.3.1. Pengertian Harga	14
2.1.3.2. Indikator Harga	15
2.1.3.3. Faktor Harga	15
2.1.4. Pelayanan.....	16
2.1.4.1. Pengertian Pelayanan.....	16
2.1.4.2. Indikator Pelayanan	16
2.1.4.3. Faktor Pelayanan	17
2.1.5. Keputusan Pembelian	19
2.1.5.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	19
2.1.5.2. Indikator Keputusan Pembelian	19
2.1.5.3. Faktor Keputusan Pembelian	20
2.2. Telaah Empiris	22
2.2.1. Penelitian Terdahulu.....	22
2.2.2. Kerangka Konseptual	25
2.2.3. Hipotesis	28
2.2.4. Pengembangan Hipotesis.....	28
2.2.4.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.2.4.2. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	29
2.2.4.3. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	29
2.2.4.4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Desain Penelitian	31
3.2. Populasi dan Sampel	31
3.2.1. Populasi Penelitian	31
3.2.2. Sampel Penelitian.....	32
3.3. Jenis dan Sumber Data	33
3.4. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya	34
3.5. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	37
3.5.1. Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1.1. Uji Validitas	37
3.5.1.2. Uji Reliabilitas	37
3.5.1.3. Uji Asumsi Klasik	38
3.5.1.4. Uji Normalitas	38

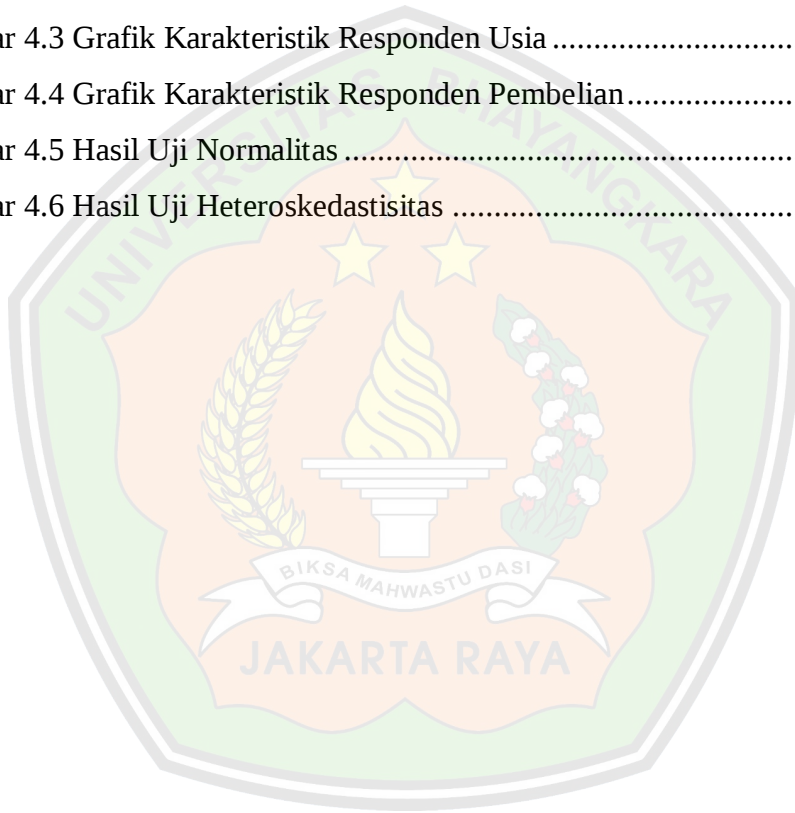
3.5.1.5. Uji Multikolinieritas	38
3.5.1.6. Uji Heteroskedastisitas	39
3.5.1.7. Uji Hipotesis	39
3.5.1.8. Uji t (Parsial)	39
3.5.1.9. Uji F (Simultan)	40
3.5.1.10. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40
3.5.1.11. Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Gambaran Umum Objek	42
4.2. Visi dan Misi Perusahaan	43
4.3. Logo Perusahaan.....	43
4.4. Deskripsi Data	44
4.4.1. Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner	44
4.4.2. Identitas Responden	44
4.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	47
4.5.1. Uji Validitas	47
4.5.2. Uji Reliabilitas	48
4.6. Uji Asumsi Klasik.....	49
4.6.1. Uji Normalitas.....	49
4.6.2. Uji Multikolinieritas.....	51
4.6.3. Uji Heteroskedastisitas	52
4.7. Uji Hipotesis	53
4.7.1. Uji t.....	53
4.7.2. Uji F.....	55
4.7.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56
4.8. Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.9. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V PENUTUP.....	63
5.1. Kesimpulan.....	63
5.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden Usia.....	46
Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Responden Pembelian.....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas 1	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas 2	49
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Baju <i>Distro Bloods</i>	2
Gambar 1.2 Pra Survey Keputusan Pembelian terhadap <i>Bloods Store Cikarang</i>	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4.1 Logo <i>Bloods</i>	43
Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Jenis Kelamin	44
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Usia	45
Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Responden Pembelian.....	46
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas	50
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarisme	70
Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi	72
Lampiran 3 Surat Permohonan Riset	78
Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian	79
Lampiran 5 Lembar Kuesioner	80
Lampiran 6 Tabulasi Data	86
Lampiran 7 Hasil Uji SPSS 25	103
Lampiran 8 Buku Bimbingan	113
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup	116

