

**PENGARUH PERSEPSI HARGA , LOKASI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI MATAHARI DEPARTEMENT STORE**

**SKRIPSI**



Nama: Gita Septianingsih

NIM : 43116110407

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Program Studi S1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gita Septianingsih

NIM : 43116110407

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Juli 2020



43116110407

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gita Septianingsih  
NIM : 43116110407  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayan  
Terhadap Keputusan Pembelian Di Matahari Departement  
Store

Tanggal Lulus Ujian : 25 November 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si

Tanggal : 03 - 12 - 2020

Ketua pengaji

Dudi Permana, Ph.D.

Tanggal : 01 - 12 - 2020 .

Dekan

Dr. Harnoviansah, Ak., M.Si., CA., CIPSAS

Tanggal : 22 - 12 - 2020 .

Ketua Program Studi

S1 Manajemen

Dr. Daru Asih, SE., MM

Tanggal : 22 - 12 - 2020

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Harga, Lokasi, dan *Kualitas pelayanan* dalam memprediksi potensi keputusan pembelian di matahari store. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data skunder. Data penelitian ini diambil dari kuisioner yang diisi oleh audience berdasarkan jenis kelamin dan umur. Objek penelitian ini adalah Matahari *Department Store*. Berdasarkan metode purposive sampling, diperoleh variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi harga , lokasi dan kualitas pelayanan. Sedangkan variabel dependen yaitu potensi keputusan pembelian di matahari *department store*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan analisis regresi logistik menggunakan program PLS versi 2.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Harga , Lokasi , Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap potensi keputusan pembelian.

Kata Kunci : Persepsi Harga , Lokasi , Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pembelian



## **ABSTRACT**

*Research, discussion of price perception, location, and service quality in predicting potential purchasing decisions at the sun shop. The data used in this research is secondary data. The data of this study were taken from the questionnaire filled in by the audience based on gender and age. The object of this research is Matahari Department Store. Based on the purposive sampling method, the independent variables in this study are price perception, location and service quality. While the dependent variable is the potential for purchasing decisions at the Matahari department store. The analysis technique used in this research is descriptive statistics and logistic regression analysis using the PLS version 2.0 program. The results of this study indicate that Price Perception, Location, Service Quality affects the potential for purchasing decisions.*

*Keywords:* Price Perception, Location, Service Quality, and Purchasing Decisions



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Alloh SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**PENGARUH PERSEPSI HARGA LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MATAHARI DEPARTEMENT STORE**”.

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Ibu Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, Dr selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Dalam kesempatan ini penulis menghaturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencerahkan anugerah-Nya dan berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

**MERCU BUANA**

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Daru Asih, Dr., SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Tine Yuliantini selaku Sekretaris 1 dan Erna Sofriana Imaningsih, Dr, SE, M.Si selaku Sekretaris 2 Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Sutamin dan Ibu Mujiati, yang selalu memberikan dukungan moril maupun material dan yang tidak pernah berhenti mendoakan.
7. Fahmi Febriansyah , yang telah memberikan semangat serta dukungan setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini
8. Seluruh teman-teman manajemen S1 FEB UMB angkatan 2016 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Jakarta, 28 Juli 2020

Gita Septianingsih

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Penelitian .....</b>	<b>1</b>
<b>    B. Rumusan Masalah Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>    C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....</b>	<b>11</b>
1. Tujuan Penelitian .....	11
2. Kontribusi Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>13</b>

<b>A. Kajian Pustaka .....</b>	<b>13</b>
1. Manajemen Pemasaran .....	13
2. Keputusan Pembelian .....	21
3. Persepsi Harga (Price Perception).....	23
4. Lokasi (Location) .....	28
5. Kualitas Pelayanan .....	30
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>32</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>41</b>
<b>D. Hipotesis .....</b>	<b>42</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	43
B. Desain Penelitian .....	43
1. Definisi dan Operasionalisasi Variabel Definisi Variabel. ....	44
2. Operasionalisasi Variabel .....	45
C. Skala Pengukuran Variabel .....	49
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....	50
1. Populasi. ....	51
2. Sampel .....	50
E. Metode Pengumpulan Data .....	52
1. Metode Pengumpulan Data .....	52
2. Jenis Data.....	54

<b>F. Metode Analisis Data .....</b>	<b>54</b>
1. Statistik Deskriptif .....	56
2. Analisis Statistik Inferensial .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>59</b>
<b>B. Statistik Deskriptif .....</b>	<b>62</b>
1. Deskripsi Responden .....	62
2. Deskriptif Variabel .....	64
<b>C. Metode Analisis Data .....</b>	<b>72</b>
a. Uji Hipotesis (Inner) MODEL .....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>88</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>89</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 PRA SURVEI.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3. 1 DEFINISI OPERASIONAL .....	45
Tabel 3. 2 SKOR BERDASARKAN SKALA LIKERT .....	50
Tabel 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	63
Tabel 4. 2 Berdasarkan Umur Responden.....	63
Tabel 4. 3 Deskriptif Variabel Persepsi Harga.....	65
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Lokasi.....	67
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	69
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Keputusan Pembeli.....	71
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Convergent Validity.....	74
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross Loadings).....	77
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterion) .....	79
Tabel 4. 10 Hasil uji Average Variance Extracted (AVE) .....	79
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha .....	80
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian R-Square .....	81
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Prediction Relevance ( $Q^2$ ) .....	84
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Path Coefficients.....	83

# MERCU BUANA

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN .....	22
Gambar 2. 2 RERANGKA KONSEPTUAL.....	41
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Pusat .....	60
Gambar 4. 2 Hasil PLS Algorithm.....	74
Gambar 4. 3 Hasil Uji Bootstrapping.....	85
Gambar 4. 4 Hasil Uji Bootstrapping.....	87

