

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK,
PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Toko Andesti Jaya
Kota Depok)**



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

Disusun oleh :

**RIZKY RIFA'IE
NIM. 43118010382**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

2022

PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizky Rifa'le
NIM : 43118010382
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian
Tanggal Sidang : 9 Februari 2022

Disahkan oleh :

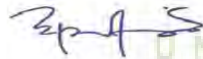
Pembimbing



Ade Permata Surya S.Gz, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sommy Indrajaya, MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 03221044



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rizky Rifa'ie


NIM : 43118010382

Jurusan : Manajemen S1

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam kajian pustaka. Apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggungjawab sepenuhnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Depok, 21 Februari 2022


RIZKY RIFA'IE
NIM. 43118010382

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Segala puji hanya milik Allahhu Rabbi. Zat yang Maha Syukur yang telah memberikan beribu-ribu nikmat yang tidak terukur. Nikmat iman, nikmat islam, sampai nikmat sehat wal afiat sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang sederhana ini dengan kemudahan yang engkau berikan. Solawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi akhirul jaman, yaitu Nabi Muhammad SAW. Semoga keluarganya, sahabatnya dan kita selaku umatnya yang mengikuti sunnah-sunnahnya semoga mendapatkan syafaatnya.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ayah (Ali Zawir) dan Ibu (Malinar) yang karena kalian berdua, hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terima kasih karena selalu menjaga saya dalam doa-doa ayah dan ibu serta selalu membiarkan saya mengejar impian saya apa pun itu. Terima kasih Ayah... terima kasih Ibu...

Sebagai tanda terima kasih, aku persembahkan karya kecil ini untuk adik-adik (Nifri Alifah, Marsa Aliyyah dan Zhafran Andesti Fadhillah). Terima kasih telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan Skripsi ini. Semoga doa dan semua hal yang terbaik selalu menyertai kalian. Terima kasih...

Teruntuk kawan-kawanku yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dan dukungan yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan skripsi ini alumni PONPES Al Hamidiyah angkatan 25 dan 28, BEM FEB Periode 2020-2021 dan kawan-kawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2018, 2019 lainnya. Terima kasih...

Dosen Pembimbing Tugas Akhir Ibu Ade Permata Surya, S.Gz, MM selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak Ibu sudah membantu selama ini, selalu menasehati, selalu mengajari, dan selalu mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai. Terima kasih Ibu...

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbil alamin, Puji serta syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (studi pada konsumen Toko Andesti Jaya Kota Depok)”

Penyusunan skripsi ini ditulis untuk memenuhi syarat menempuh gelar Sarjana Manajemen, Universitas Mercu Buana.

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu serta mendukung dalam penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
2. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Kaprodi S-1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Ade Permata Surya, S.Gz, MM selaku Dosen pembimbing.
4. Eri Marlapa, SE, MM selaku Ketua penguji sidang.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Demi kelancaran dan perbaikan penelitian, untuk itu peneliti mengaharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini.

Depok, 21 Februari 2022

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Pada Konsumen Toko Andesti Jaya Kota Depok)

Rizky Rifa'ie

Universitas Mercu Buana

Jakarta

2022

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada Toko Andesti Jaya Kota Depok. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah melakukan pembelian pada Toko Andesti Jaya Kota Depok. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *Non Probability Sampling*. Data diperoleh dengan teknik kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, *Outer model*, dan *inner model*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa: 1). Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. 2). Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. 3). Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

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

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE PERCEPTION, AND QUALITY OF SERVICE ON PURCHASE DECISIONS

(Study on Consumers of Andesti Jaya Stores in Depok City)

Rizky Rifa'ie

Mercu Buana University

Jakarta

2022

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of product quality, price perception, and service quality on consumer purchasing decisions at Andesti Jaya Stores, Depok City. The population in this study are consumers who have made purchases at the Andesti Jaya Store, Depok City. The sample in this study were 100 respondents. The sampling technique used is Non Probability Sampling. The data was obtained by using a questionnaire technique. The data analysis technique used is descriptive analysis, outer model, and inner model. The results of data analysis show that: 1). Product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions. 2). Price Perception has a positive and significant effect on Purchase Decisions. 3). Service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions.

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

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI	ii
PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Kontribusi Penelitian	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	16
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Teori Pengertian Pemasaran	16
2. Teori Manajemen Pemasaran.....	19
3. Teori Perilaku Konsumen	21
4. Teori Keputusan Pembelian.....	23
5. Dimensi Keputusan Pembelian	26
B. Variabel Penelitian	28
1. Kualitas Produk.....	28
2. Persepsi Harga.....	30
3. Kualitas Pelayanan	38
C. Penelitian Terdahulu.....	41
D. Hipotesis	43

1.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian....	43
2.	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian	44
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	45
BAB III METODE PENELITIAN		47
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	47
B.	Desain Penelitian.....	47
C.	Definisi dan Operasional Variabel	48
1.	Variabel Terikat / Dependent Variabel (Y)	49
2.	Variabel Bebas atau Variabel Independen (X)	49
D.	Populasi dan Sampel Penelitian	55
1.	Populasi	55
2.	Sampel	55
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	56
1.	Wawancara.....	57
2.	Kuesioner	57
F.	Metode Analisis Data	57
1.	Analisis Deskriptif.....	57
2.	Evaluasi Kualitas Data	60
3.	Outer Model.....	60
4.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	62
5.	Evaluasi Model Fit (<i>Goodness of Fit</i>)	63
6.	Evaluasi Pengujian Hipotesis.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		67
A.	Gambaran Umum Toko Andesti Jaya Kota Depok.....	67
B.	Demografi Responden	68
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	69
4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
C.	Hasil Analisis Data.....	71
1.	Validitas Konvergen.....	71

2.	<i>Average Variance Extracted</i> (Uji Validitas).....	74
3.	Uji <i>Cronbach's Alpha</i> (Uji Reliabilitas).....	74
4.	<i>Composite Reliability</i>	75
5.	Koefisien Determinasi	75
6.	Nilai Relevansi Prediktif	78
7.	<i>Goodness of Fit</i> (GoF).....	80
D.	Pengujian Hipotesis.....	81
E.	Uji Signifikansi	81
F.	Pembahasan.....	84
1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian ..	84
2.	Pengaruh Persepi Harga Terhadap Keputusan Pembelian	85
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		89
A.	Kesimpulan	89
B.	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Cabang Toko Andesti Jaya.....	4
Tabel 1.2	Penghasilan Toko Andesti Jaya 2019 – 2020.....	5
Tabel 1.3	Hasil Pra Survey Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian di Toko Andesti Jaya Kota Depok	7
Tabel 1.4	Hasil kuesioner Pra Survey Variabel Keputusan Pembelian	8
Tabel 1.5	Hasil kuesioner Pra Survey Variabel Kualitas Produk	9
Tabel 1.6	Hasil kuesioner Pra Survey Variabel Persepsi Harga.....	10
Tabel 1.7	Hasil kuesioner Pra Survey Variabel Kualitas Pelayanan	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1	Skala Likert	53
Tabel 3.2	Operasional Variabel	54
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Usia.....	68
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	69
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	70
Tabel 4.5	Hasil Outer Loadings	71
Tabel 4.6	Hasil Outer Loadings	73
Tabel 4.7	Hasil Average Variance Extracted	74
Tabel 4.8	Hasil Cronbach's Alpha.....	74
Tabel 4.9	Composite Reliability	75
Tabel 4.10	Hasil Nilai R-Square.....	76
Tabel 4.11	Hasil Relevansi Prediktif (Q^2).....	78
Tabel 4.12	Hasil nilai rata – rata AVE dan rata – rata R^2	80
Tabel 4.13	Hasil Kalkulasi Bootstrapping.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Omset Penjualan Per Bulan.....	6
Gambar 2.1 Proses Pembelian Konsumen Model Lima Tahap.....	24
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran.....	46
Gambar 4.1 List Produk.....	67
Gambar 4.2 Hasil Nilai R-Square.....	77
Gambar 4.3 Hasil Relevansi Prediktif (Q^2).....	79
Gambar 4.4 Hasil Kalkulasi Bootstrapping.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	100
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Penelitian.....	104
Lampiran 3 Tabel Uji Outer Model.....	115
Lampiran 4 Tabel Uji Inner Model.....	117

