

**PENGARUH KUALITAS PRODUK BATU BARA, HARGA  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN BATU BARA DI PT. ASMIN BARA BRONANG**

**SKRIPSI**



**NAMA : Clara Megantari Putri Siregar**  
**NIM : 43118110393**

**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK BATU BARA, HARGA  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN BATU BARA DI PT. ASMIN BARA BRONANG**

**SKRIPSI**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



**UNIVERSITAS**  
NAMA : Clara Megantari Putri Siregar  
NIM : 43118110393  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Clara Megantari Putri Siregar  
NIM : 43118110393  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK BATU BARA, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BATU BARA DI PT. ASMIN BARA BRONANG  
Tanggal Sidang : 7 Juni 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 07232551



Please Scan QRCode to Verify

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Clara Megantari Putri Siregar  
NIM : 43118110393  
Program Studi : Manajemen S1

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

Jakarta, 09 Maret 2023



10000  
SEPULUH RIBU RUPIAH  
REPUBLIC OF INDONESIA  
10  
10000  
E0424AKX419689566

Clara Megantari Putri Siregar  
43118110393

## ABSTRAK

Indonesia merupakan negara dengan kekayaan sumber daya alam yang melimpah salah satunya adalah batu bara. Batu bara merupakan sumber energi yang mengalami pertumbuhan yang paling cepat di dunia dibandingkan gas, minyak, nuklir, air, dan sumber daya pengganti. Batu bara memainkan peran yang sangat penting selama berabad-abad, tidak hanya untuk membangkitkan listrik, namun juga merupakan bahan bakar utama bagi produksi baja dan pabrik semen, serta kegiatan – kegiatan industri lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian batu bara di PT. Asmin Bara Bronang. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dari PT. Asmin Bara Bronang. Sample yang dipergunakan adalah sebanyak 135 responden, dihitung berdasarkan indikator dikalikan 5. Metode penarikan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian batu bara.

**Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, Batu Bara**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*Indonesia is a country with abundant natural resources, one of which is coal. Coal is the fastest growing energy source in the world compared to gas, oil, nuclear, hydro and other alternative sources. Coal has a necessary role for centuries, not only for generating electricity, but also being the main fuel for steel, cement production and other industrial activities. This study aims to determine the effect of product quality, price and service quality on coal purchasing decisions at PT. Asmin Bara Bronang. The population in this research are consumers from PT. Asmin Bara Bronang and the sample used was 135 respondents, calculated based on the indicators multiplied by 5. The sampling method used purposive sampling. The data collection method uses a survey method, with the research instrument used is a questionnaire. The data analysis method used is Partial Least Square. This study proves that product quality, price and service quality have a significant positive effect on coal purchasing decisions.*

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



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas seluruh rahmat, anugerah, serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Batu Bara, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Batu Bara di PT. Asmin Bara Bronang”. Proposal ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tidak sedikit kendala serta rintangan yang harus dihadapi oleh peneliti selama masa penyusunan skripsi ini. Peneliti berterima kasih kepada bapak Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M., CERA., CIBA yang telah memberikan bimbingan, ilmu, saran, serta dukungan dan motivasi selama penyusunannya. Peneliti juga berterima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
4. Febrina Mahliza, S.E., M.Si selaku Ketua Penguji sidang skripsi
5. Hamdan, S.E., M.M selaku Penguji sidang skripsi
6. Seluruh dosen program studi S1 Manajemen, Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu-ilmu serta pengetahuan mengenai Manajemen
7. Ibunda dan Ayah tercinta kakak dan adikku atas segala perhatian, dukungan moral maupun materil, nasihat, serta seluruh do'a yang tidak ada hentinya ditujukan kepada peneliti
8. Rekan – rekan angkatan 2018 program studi S1 Manajemen, Universitas Mercu Buana
9. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung.

Terlepas dari segala usaha yang telah dilakukan peneliti dalam penyelesaian ini, peneliti menyadari bahwa tidak luput dari kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun agar mampu meningkatkan kualitas proposal ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan seluruh pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 09 Maret 2023



Clara Megantari Putri Siregar  
43118110393

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

**ABSTRAK ..... v**

***ABSTRACT* ..... vii**

**KATA PENGANTAR..... viii**

**DAFTAR ISI..... viii**

**DAFTAR TABEL ..... xi**

**DAFTAR GAMBAR..... xii**

**DAFTAR LAMPIRAN..... xiii**

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Penelitian ..... 1

B. Rumusan Masalah ..... 10

C. Tujuan Penelitian ..... 10

D. Kontribusi Penelitian ..... 11

**BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

A. Kajian Pustaka ..... 12

1. Pengertian Manajemen Pemasaran ..... 12

2. Keputusan Pembelian ..... 12

3. Kualitas Produk ..... 22

4. Harga ..... 29

5. Kualitas Pelayanan ..... 35

6. Penelitian Terdahulu ..... 42



7. Hubungan Antar Variabel .....	50
B. Kerangka Pemikiran.....	53
C. Hipotesis .....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	55
B. Desain Penelitian .....	55
C. Definisi dan Oprasionalisasi Variabel.....	56
1. Definisi Variabel.....	56
2. Operasionalisasi Variabel .....	58
3. Skala Pengukuran Variabel.....	61
D. Populasi dan Sampel .....	62
1. Populasi Penelitian.....	62
2. Sampel Penelitian .....	62
E. Jenis Data Penelitian .....	63
F. Metode Pengumpulan Data.....	64
1. Metode Analisis Data .....	65
2. Analisis Deskriptif.....	67
3. Metode <i>Structural Equation Modeling – Partial Least Square</i> .....	67
4. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	68
5. Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	71
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	74
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	74
2. Karakteristik Responden.....	75
3. Analisis Deskripsi.....	77

B. Hasil Analisis SEM-PLS.....	82
1. Uji Pengukuran Outer Model.....	82
2. Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	88
3. Uji Koefisien Jalur (Uji Hipotesis).....	91
C. Pembahasan.....	94
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	94
2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	95
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1	Produksi Barang Tambang Mineral 2019-2021	2
Tabel 1.2	Penjualan Batu Bara PT Asmin Bara Bronang	3
Tabel 1.3	Hasil Prasurvey	4
Tabel 1.4	Global Coal Newcastle Index 2019, 2020, 2021, 2022	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1	Definisi Operasionalisasi Variabel	58
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Likert	62
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	76
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 4.4	Deskripsi Variabel Kualitas Produk	79
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Harga	80
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	80
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	81
Tabel 4.8	Hasil Algoritma PLS	83
Tabel 4.9	Nilai Average Variance Extracted (AVE)	84
Tabel 4.10	Nilai Cross Loading (Uji Validitas Diskriminan)	85
Tabel 4.11	Nilai Fornell-Larcker (Uji Validitas Diskriminan)	86
Tabel 4.12	Hasil Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	87
Tabel 4.13	Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	88
Tabel 4.14	Nilai VIF	89
Tabel 4.15	Nilai R-Square	90
Tabel 4.16	Tabel Nilai F-Square	90
Tabel 4.17	Hasil Uji Nilai Q-Square	91
Tabel 4.18	Hasil Uji Hipotesis	92

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	54
Gambar 4.1	Hasil Algoritma PLS	83
Gambar 4.2	Hasil Uji Bootstraping	92



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuisisioner Survei Awal	
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian	
Lampiran 3	Data Penelitian	
Lampiran 4	Hasil Output SmartPLS 3.0	
Lampiran 5	Tabel Signifikasi	



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA