

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN GAS
LPG 3 KG**

(Studi Kasus Pada Toko AHS Faiz Pabuaran Bekasi)

SKRIPSI



Nama : Barid Ryantiarno Attaariq

NIM : 43119210040

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2023

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN GAS
LPG 3 KG**

(Studi Kasus Pada Toko AHS Faiz Pabuaran Bekasi)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Bekasi



Nama : Barid Ryantiarno Attaariq

NIM : 43119210040

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Barid Ryantiarno Attaariq
NIM : 43119210040
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN GAS LPG 3 KG (Studi Kasus Pada Toko AHS Faiz Pabuaran Bekasi)
Tanggal Sidang : 29 September 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

MERCU BUANA

LPTA 10233015



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Barid Ryantiarno Attaariq

NIM : 43119210040

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 5 April 2023



Barid Ryantiarno Attaariq

NIM : 43119210040

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Gas LPG 3 Kg (Studi Kasus : Di Toko AHS Faiz Pabuaran Bekasi)”**. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonmi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran. Dengan segala keterbatasan, penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, pendapat dan dorongan kata semangat sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya penulis berterima kasih kepada Bapak Dr. Eri Marlapa, SE., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Eri Marlapa, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr Tukhas Shilul Imaroh, MM selaku dosen Tugas Akhir, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama satu semester ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya kepada peneliti.
7. Ibu H. Olis dan Bapak H. Abidin selaku Pemilik dari Toko AHS Faiz Pabuaran, Bekasi.
8. Teristimewa, terima kasih kepada orang tua saya yang telah memberikan doa serta dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada saya serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada teman – teman saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya agar saya semangat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 19 Juni 2022



Barid Ryantiarno Attaariq

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT. Yang melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Alhamdulillah atas kemudahan dan jalan yang diberikan sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang yang selalu ada disamping saya, Bapak dan Mama. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai dan selalu memberikan dukungan serta semangat setiap harinya. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk saya bisa menjadi anak yang sukses dan membuat Bapak dan Mama bangga..



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Manajemen Pemasaran.....	9
a. Konsep-Konsep Pemasaran.....	9
b. Prilaku Konsumen.....	10
c. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Prilaku Konsumen	11
2. Harga	13
a. Pengertian Harga.....	13
b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	14
c. Dimensi dan Indikator Harga.....	15
3. Kualitas Produk.....	16
a. Pengertian Kualitas Produk.....	16
b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	17
c. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk.....	17
4. Kualitas Pelayanan	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ..	19
c. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	20
5. Keputusan Pembelian.....	22
a. Pengertian Keputusan Pembelian.....	22
b. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	
.....	22
c. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian.....	23
6. Penelitian Terdahulu	25
B. Kerangka Pemikiran.....	29
C. Pengembangan Hipotesis	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Waktu dan Tempat Penelitian	32
B. Desain Penelitian.....	32
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	33
1. Dafinisi Variabel.....	33
2. Operasionalisasi	35
D. Pengukuran Variabel.....	37
E. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	38
F. Metode Pengumpulan Data.....	39
G. Metode Analisis Data.....	39
1. Analisis Statistik Deskriptif	39
2. Analisis Partial Least Square	40
3. Langkah-Langkah Pengujian Analisis PLS	41
a. Evaluasi Maesurement Model.....	41
b. Convergent Validity	41
c. Discriminant Validity.....	42
d. Comeposite Reliability.....	42
4. Struktural Atau Uji Hipotesis Linear Model	43
a. Nilai R Square.....	43
b. Goodness Of Fit Model	43
c. Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAAN.....	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Satistik Deskriptif	46
1. Deskripsi Responden Brdasarkan Usia	46
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
C. Deskripsi Variabel	48
1. Variabel Harga	48
2. Variabel Kualitas Produk	49
3. Variabel Kualitas Pelayanan	50
4. Variabel Keputusan Pembelian	51
D. Analisis Data	52
1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	53
a. <i>Convergent Validity</i>	53
b. <i>Discriminant Validity</i>	59
c. <i>Composite Reability dan Cronbac's Alpha</i>	65
2. Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	66
a. Nilai R-Square	66
b. <i>Goodness Of Fit (Gof) Model</i>	67
c. Nilai Koefisien Jalur (<i>Path Coefficients</i>).....	68
d. Nilai T-Statistic (<i>Bootstapping</i>).....	68
e. Nilai <i>Predictive Relevance (Q2)</i>	71

E. Pembahasan Penelitian.....	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. Simpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Toko Penjualan Gas Di Sekitar Pabuaran Bekasi	3
1.2	Hasil Pra Survei Konsumen Toko Gas AHS Faiz.....	5
2.1	Penelitian Terdahulu	26
3.1	Operasionalisasi Variabel Harga.....	35
3.2	Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	35
3.3	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	36
3.4	Operasionalisasi Variabel keputusan Pembelian	36
3.5	Instrumen Skala Likert.....	37
4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	46
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
4.4	Deskripsi Variabel Harga	48
4.5	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	49
4.6	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	50
4.7	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	51
4.8	Hasil Pengujian Convergent Validity.....	54
4.9	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	56
4.10	Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi)	57
4.11	Hasil Uji Average Variance Validity (AVE) (Modifikasi)	59
4.12	Uji Discriminant Validity (Cross Loading).....	60
4.13	Uji Discriminant Validity (Cross Loading) (Modifikasi)	62
4.14	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	64
4.15	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)	65
4.16	Hasil Uji Composite Reliability and Cronbach's Alpha	66
4.17	Nilai R-Square.....	67
4.18	Nilai Path Coefficients	68
4.19	Hasil Uji Hipotesis	69
4.20	Nilai Q-Square	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Omset Penjualan tahun 2017-2021	4
2.1	Kerangka Pemikiran.....	30
4.1	Hasil Algoritma PLS	54
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi).....	57
4.3	Hasil ALgoritma PLS (Modifikasi)	62
4.4	Hasil Uji Bootstraping	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuisisioner	84
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian .	88
Lampiran 3	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Harga	93
Lampiran 4	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	97
Lampiran 5	Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	101
Lampiran 6	Statistik Deskriptif.....	107
Lampiran 7	Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	110
Lampiran 8	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	113
Lampiran 9	Hasil Uji AVE	115
Lampiran 10	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion)</i>	115
Lampiran 11	Hasil Uji <i>Composite Reliability and Cronbach's Alpha</i>	115
Lampiran 12	Nilai R-Square	116
Lampiran 13	Hasil <i>Path Coefficients</i>	116
Lampiran 14	Hasil Pengujian Hipotesis <i>T-Statistic</i>	116
Lampiran 15	Hasil Uji Nilai <i>Predictive Relevance</i>	117

