

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS**

**PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi pada PT. Maju Jaya Jakarta Selatan)

**SKRIPSI**



**Nama : Dinda Aulia**

**NIM : 43119010195**

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

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS**

**PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi pada PT. Maju Jaya Jakarta Selatan)

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar**

**Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

**Manajemen Universitas MercuBuana Jakarta**



**Nama : Dinda Aulia**

**NIM : 43119010195**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dinda Aulia

Nim : 43119010195

Program Studi : S1 Manajemen

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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 01 Juni 2022



**Dinda Aulia**

NIM : 43119010195




## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dinda Aulia  
NIM : 43119010195  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada PT. Maju Jaya Jakarta Selatan)  
Tanggal Sidang : 22 Februari 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Ir. Robert Edward, M.M., MT

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

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

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 03243514



Please Scan QRCode  
to Verify

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian . Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang di isi oleh costumer yang pembeli produk pada PT. Maju Jaya di Jakarta Selatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah para *Costumer* PT. Maju Jaya Jakarta Selatan. Sampel yang diambil sebanyak 97 responden dengan menggunakan teknik *Probability Sampling* dengan pendekatan *Simple Random sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Hasil penelitian yang diperoleh bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata kunci :keputusan pembelian, kualitas produk, harga, kualitas Pelayanan.**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of product quality, price and service quality on purchasing decisions of textile fabrics. The data used in this study is primary data in the form of a questionnaire that is filled out by customers who are product buyers at the Company PT. Maju Jaya in Jakarta Selatan.*

*The population in this study were the customers of PT. Maju Jaya in Jakarta Selatan The sample was taken as many as 97 respondents using the Probability Sampling technique with the Simple Random Sampling approach, namely the technique of determining the sample based on chance, ie anyone who happened to meet with the researcher could be used as a sample if deemed suitable.*

*The research results obtained that product quality has a significant effect on purchasing decisions significant effect on purchasing decisions, price has a significant effect on purchasing decisions and service quality has a significant effect on purchasing decisions. purchase decisions and service quality has a significant effect on purchasing decisions purchase decision.*

**Keywords:** *purchasing decisions, product quality, price, service quality.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian PT. Maju Jaya Jakarta Selatan”. 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 melakukan proses penelitian tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Dr. Ir. Robert Edward, MM, MT selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak saran, waktu, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih dan mendoakan semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada:

1. Bapak Prof Dr. Andi Andriansyah, M.Si, 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya dan dan memberikan proses kelancaran selama masa perkuliahan.

5. Kepada kedua orang tua tercinta, abang dan adik saya yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan motivasi dan kasih sayang yang tiada henti kepada penulis dan menjadi inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Terima Kasih kepada Muhamad Ade Alfarizi, SE yang telah banyak membantu dalam perkerjaan proposal skripsi.

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



UNIVERSITAS Jakarta, 01 Juni 2022  
MERCU BUANA Penulis

Dinda Aulia



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</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>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Kontribusi Penelitian .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>17</b>
A. Kajian Pustaka .....	17
1. Manajemen Pemasaran .....	17
a. Definisi Manajemen Pemasaran .....	17
2. Perilaku Konsumen.....	18
a. Tahap – Tahap Perilaku Konsumen.....	19
3. Keputusan Pembelian .....	20
a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	21
b. Proses Keputusan Pembelian .....	22
c. Dimensi Keputusan Pembelian.....	24
4. Kualitas Produk.....	26
a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	27
b. Dimensi Kualitas Produk .....	29
5. Harga.....	30
a. Tujuan Penetapan Harga .....	31
b. Faktor- Faktor yang mempengaruhi Harga.....	32
c. Dimensi Harga .....	33

6.	Kualitas Pelayanan.....	34
a.	Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	35
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	37
7.	Penelitian Terdahulu.....	38
B.	Pengembangan Hipotesis.....	43
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	47
B.	Desain Penelitian.....	47
C.	Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel.....	48
1.	Variabel Dependen (Y).....	48
2.	Variabel Independen (X).....	49
a.	Kualitas Produk.....	49
b.	Harga.....	50
c.	Kualitas Pelayanan.....	50
3.	Operasionalisasi Variabel.....	51
D.	Skala Pengukuran.....	53
1.	Skala Interval.....	53
2.	Skala <i>Likert</i> .....	54
E.	Populasi dan Sampel.....	55
1.	Populasi.....	55
2.	Sampel.....	56
3.	Teknik Pengumpulan Data.....	58
1.	Kuesioner.....	58
2.	Observasi.....	59
F.	Metode Analisis Data.....	59
1.	Statistik Deskriptif.....	60
2.	Uji Kualitas Data.....	60
a.	Uji Validitas Data.....	60
b.	Uji Relabilitas Data.....	64
3.	Uji Asumsi Klasik.....	67
a.	Uji Normalitas.....	67
b.	Uji Multikolinearitas.....	68
c.	Uji Heterokedastisitas.....	69
4.	Uji Hipotesis.....	69

a.	Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R-Square</i> ) .....	69
b.	Analisis Korelasi Sederhana .....	70
c.	Uji t (Pengujian Secara Parsial) .....	71
d.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	72
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>74</b>
A.	Analisis Deskriptif .....	74
1.	Gambaran Umum Lokasi atau Objek Penelitian .....	74
a.	Visi dan Misi.....	74
B.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	75
1.	Deskripsi Responden .....	75
a.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden ..	75
b.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	76
c.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	77
d.	Nilai Variabel.....	77
2.	Analisis Deskriptif Statistik.....	78
a.	Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	78
b.	Deskriptif Variabel Harga .....	79
c.	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	80
d.	Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian .....	81
3.	Uji Asumsi Klasik.....	82
1)	Uji Normalitas.....	82
2)	Uji Multikolinieritas.....	84
3)	Uji Heterokedastisitas .....	85
4.	Uji Hipotesis .....	86
1)	Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R-Square</i> ) .....	86
2)	Koefisien Korelasi.....	87
3)	Uji t (Pengujian Secara Parsial) .....	90
4)	Analisis Regresi Linear Berganda .....	92
C.	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	93
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>95</b>
A.	Simpulan .....	95
B.	Saran .....	96

<b>DAFTAR PUSAKA.....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>108</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 7 Hasil Pra- Survey .....	3
Tabel 1. 1 Data Penjualan 2018.....	7
Tabel 1. 2 Data Penjualan 2019.....	7
Tabel 1. 3 Data Penjualan 2020.....	8
Tabel 1. 4 Data Penjualan 2021.....	8
Tabel 1. 5 Data Penjualan 2022.....	9
Tabel 1. 6 Data Perbandingan Penjualan PT. Maju Jaya dengan Perusahaan lainnya.....	14
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel .....	51
Tabel 3.2 Nilai Skala Interval.....	54
Tabel 3.3 Skala Pengukuran .....	55
Tabel 3.4 Uji validitas Kualitas Produk .....	61
Tabel 3.5 Uji validitas harga .....	62
Tabel 3.6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 3.7 Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	63
Tabel 3.8 Reliability Kualitas Produk .....	65
Tabel 3.9 Reliability Harga .....	65
Tabel 3.10 Reliability Kualitas Pelayanan .....	66
Tabel 3.11 Reliability Keputusan Pembelian .....	66
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada PT. Maju Jaya Jakarta Selatan.....	
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada PT. Maju Jaya Jakarta Selatan.....	76
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pada PT. Maju Jaya Jakarta Selatan .....	77
Tabel 4. 4 Interpretasi Nilai Variabel .....	78
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	78
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Harga .....	79
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	80
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian .....	81
Tabel 4. 9 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	83
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas .....	84



Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R-Square).....	87
Tabel 4.12 Pengukuran Uji Korelasi .....	88
Tabel 4.13 Uji Korelasi .....	89
Tabel 4. 14 Uji t (Pengujian Secara Parsial) .....	91
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Linear Berganda .....	92



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4. 1 Normal P-P of Regression Standardized Residual.....	83
Gambar 4. 2 <i>Scatterplot</i> .....	86



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner Pra-Survey .....	108
Lampiran 2	: Kuesioner Penelitian .....	109
Lampiran 3	: Jawaban Responden .....	116
Lampiran 4	: Karakteristik Responden .....	125
Lampiran 5	: Uji Deskriptif .....	126
Lampiran 6	: Uji Validitas .....	128
Lampiran 7	: Uji Reliabilitas.....	130
Lampiran 8	: One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	132
Lampiran 9	: Uji Multikolinieritas .....	132
Lampiran 10	: Uji Hipotesis.....	133



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA