

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS DI
PLANET BAN SURABAYA CABANG SIMO GUNUNG)**



Oleh :

YUSUF DICKY KURNIAWAN

NPM : 18.1.02.11419

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS DI
PLANET BAN SURABAYA CABANG SIMO GUNUNG)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

YUSUF DICKY KURNIAWAN

NPM: 18.1.02.11419

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS DI PLANET BAN SURABAYA CABANG SIMO GUNUNG)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**YUSUF DICKY KURNIAWAN
NPM : 18.1.02.11419**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 13 Januari 2022**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.

Anggota : 1. Dr. Prijati, S.E., M.M.

2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Dr. Prijati, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **YUSUF DICKY KURNIAWAN**

N.P.M : **18.1.02.11419**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS DI PLANET BAN SURABAYA CABANG SIMO GUNUNG)”

Diajukan untuk diuji pada tanggal 13 Januari 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 13 Januari 2022



YUSUF DICKY KURNIAWAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Yusuf Dicky Kurniawan
NPM : 18.1.02.11419
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 23 Desember 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 3 (Tiga) / 3 (Tiga)
Alamat Rumah : Kapas Lor 2/3 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Ahmad Tofandi
Alamat Rumah : Kapas Lor 2/3 Surabaya
Pekerjaan / Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Gading VIII Surabaya Tahun 2012
2. Tamat SMP di SMP PGRI 1 Surabaya Tahun 2015
3. Tamat SMA di SMA Giki 2 Surabaya Tahun 2018

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	VII	2018-2022	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya



YUSUF DICKY KURNIAWAN

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul. **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS DI PLANET BAN SURABAYA CABANG SIMO GUNUNG)”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Prijati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Ayah dan mama saya tersayang yang selalu memberikan dukungan penuh dengan mencurahkan banyak perhatian serta doa yang selalu menyertai setiap langkah saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan hasil yang baik.
6. Kakak saya mbak ayu dan mbak devi yang selalu memberikan doa, semangat serta motivasi untuk saya agar segera dapat menyelesaikan perkuliahan

dengan baik supaya kelak saya akan menjadi orang sukses yang baik, bermanfaat dan dapat membanggakan keluarga.

7. Selaku teman baik saya Nur Mukhlis, Daniel Januar, Lutfi Zumar, Silco Adi, Rizky Aristo, Andini Salsabilla dan Agung Wahyu Irawan yang senantiasa meluangkan waktunya dan bersedia saling membantu, memberikan saran, informasi serta motivasi agar saya semangat dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Teman-teman angkatan 2018 SM-8, serta teman-teman saya lainnya dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu serta memberikan doa dan dukungan untuk kemudahan dan kelancaran atas terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 13 Januari 2022



YUSUF DICKY KURNIAWAN

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	12
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS...13	
2.1 Tinjauan Teoritis	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Kualitas Produk	23
2.1.4 Harga	34
2.1.5 Keputusan Pembelian	43
2.2 Penelitian Terdahulu	50
2.3 Rerangka Konseptual	53

2.4 Pengembangan Hipotesis	53
BAB 3 : METODE PENELITIAN	56
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	56
3.1.1 Jenis Penelitian.....	56
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	56
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	57
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.3.1 Jenis Data	58
3.3.2 Sumber Data	59
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	60
3.4.1 Variabel.....	60
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	60
3.5 Teknik Analisis Data.....	63
3.5.1 Uji Instrumen.....	63
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	64
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	66
3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	67
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Hasil Penelitian.....	69
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	69
4.1.2 Deskripsi Responden.....	71
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	73
4.1.4 Uji Instrumen.....	77
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	79
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	82
4.1.7 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of fit</i>).....	84
4.1.8. Pengujian Hipotesis.....	85
4.2 Pembahasan.....	87

BAB 5 : PENUTUP.....	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Keterbatasan.....	92
5.3 Saran.....	92
JADWAL PENELITIAN.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	98



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Data Penjualan Ban di Planet Ban Surabaya Cabang Simo Gunung Tahun 2020.....	3
2 Temuan <i>Gap Research</i>	7
3 Penelitian Terdahulu.....	51
4 Jumlah Konsumen Planet Ban Surabaya Cabang Simo Gunung Selama Tahun 2020.....	57
5 Konstruksi Kuesioner.....	63
6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
9 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan (KY).....	74
10 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk (KR).....	75
11 Tanggapan Responden terhadap Harga (H).....	76
12 Tanggapan Responden terhadap Keputusan Pembelian (KP).....	77
13 Hasil Uji Validitas.....	78
14 Hasil Uji Reliabilitas.....	79
15 Hasil Uji Multikolinieritas.....	81
16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
17 Hasil Uji F ANOVA ^a	84
18 Hasil Koefisien Determinasi Berganda.....	85
19 Hasil Uji t.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Tahapan Proses Keputusan Pembelian.....	48
2 Rerangka Konseptual.....	53
3 Hasil Uji Normalitas.....	80
4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	98
2 Tabulasi	102
3 Hasil Output SPSS	104
4 Surat Tugas Bimbingan Skripsi	116
5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	117
6 Surat Ijin Riset dari STIESIA	118
7 Surat Persetujuan Ijin Riset Planet Ban	119
8 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	120
9 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	121
10 Hasil Plagiasi	122

