

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DALAM MEMBELI ALAT
TULIS KANTOR PADA TOKO ZELDA STATIONARY DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur**



OLEH :

GHANY ANGGA PRATAMA

1342010016

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2018

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DALAM MEMBELI
ALAT TULIS KANTOR PADA TOKO ZELDA
STATIONARY DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

GHANY ANGGA PRATAMA
1342010016

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi


Menyetujui,

Pembimbing Utama


Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DALAM MEMBELI
ALAT TULIS KANTOR PADA TOKO ZELDA
STATIONARY DI SURABAYA**

Disusun Oleh :

GHANY ANGGA PRATAMA
1342010016

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 23 Januari 2018

Pembimbing Utama



Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

Tim Penguji :

1. Ketua



Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

2. Sekretaris



Dr. Rusdi Hidayat N., M.Si
NIP. 196112241989031007

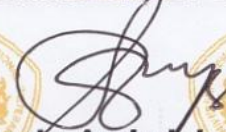
3. Anggota



Dr. Nurhadi, M.Si
NIP. 196902011994031001

Mengetahui,

**KOORDINATOR PROGRAM STUDI
ILMU ADMINISTRASI BISNIS**



Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

DEKAN



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMBELI ALAT TULIS KANTOR
PADA TOKO ZELDA STATIONARY DI SURABAYA**

**GHANY ANGGA PRATAMA
1342010034**

ABSTRAKSI

Strategi pemasaran sangat penting untuk menarik konsumen melakukan pembelian, maka perusahaan harus mempunyai strategi pemasaran yang sesuai dengan kondisi pasar yang pada saat itu dan mengatasi ancaman pesaing, dan memperluas keunggulan bersaing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan konsumen dalam membeli alat tulis kantor pada toko Zelda Stationary di Surabaya.

Sampel yang digunakan adalah konsumen di toko zelda stationary dengan kriteria yang digunakan yaitu konsumen yang pernah membeli produk alat tulis kantor di toko Zelda Stationary. Penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan uji asumsi klasik, Uji F, dan Uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan (Uji F) kedua variabel independen (Harga dan Kualitas Pelayanan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Keputusan Pembelian) dalam pembelian alat tulis kantor pada Toko Zelda Stationary karena $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $1.247 < 3,2$. Secara parsial menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel harga terbukti tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-0,199 < 1,664$. Sedangkan variabel kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian dalam pembelian alat tulis kantor pada Toko Zelda Stationary karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-3,782 < 1,664$.

Kata Kunci : Keputusan Pembelian, Harga, Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena dengan izin dan karunia-Nya penulis dapat menyusun proposal ini dengan mengambil judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Membeli Alat Tulis Kantor Pada Toko Zelda Stationary di Surabaya ”**.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dra. Sonja Andarini, M.Si selaku dosen pembimbing dan selaku koordinator program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Lukman Arif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Ibu dosen program studi Ilmu Adminitrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Orang Tua, kakak dan adik atas segala doa, dorongan motivasi dan juga kasih sayang serta kesabaran yang tiada henti dalam mendukung penyelesaian laporan proposal ini.
4. Teman-teman seperjuangan, dorongan dan semangat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan proposal dengan lancar.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam menyusun laporan proposal ini masih kurang dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan

saran yang membangun demi kebaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata doa dan harapan semoga ilmu yang didapat bisa bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 PenelitianTerdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Pemasaran.....	9
2.2.1.1 Pengertian pemasaran.....	9
2.2.1.2 Tujuan Pemasaran.....	11
2.2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.1.4 Strategi Pemasaran.....	13
2.2.2 Jasa.....	19
2.2.2.1 Definisi Jasa.....	19
2.2.2.2 Klasifikasi Jasa.....	20
2.3 Harga.....	24
2.3.1. Pengertian Harga.....	24
2.3.2. Sasaran Penetapan Harga.....	25
2.3.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	26
2.3.4. Faktor Biaya Dalam Penetapan Harga.....	27
2.3.5. Penetapan Harga Pemerintah.....	28
2.4 Kualitas Pelayanan.....	28
2.4.1. Pengertian Pelayanan.....	28
2.4.2. Manfaat Pelayanan Bagi Konsumen.....	30
2.4.3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30

2.5 Perilaku Konsumen.....	34
2.5.1 Esensi Perilaku Konsumen.....	34
2.5.2 Pola Perilaku Konsumen.....	35
2.5.3 Munculnya Perilaku Konsumen.....	35
2.5.4 Model Perilaku Konsumen.....	36
2.6 Keputusan Pembelian.....	37
2.6.1. Makna Keputusan Pembelian.....	37
2.7 Kerangka Berpikir.....	43
2.8 Hipotesis.....	44

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operaional dan Pengukuran Variabel.....	45
3.1.1. Definisi Operasional Variabel.....	45
3.1.2. Pengukuran Variabel.....	47
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	47
3.2.1. Populasi.....	47
3.2.2. Sampel.....	48
3.2.3. Teknik Penarikan Sampel.....	49
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.3.1. Jenis Data.....	49
3.3.2. Sumber Data.....	50
3.3.3. TeknikPengumpulan Data.....	50
3.4. Teknik Analisis Data.....	50
3.4.1. Uji Validitas.....	50
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	52
3.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	53
3.4.4. Uji Normalitas.....	53
3.4.5. Uji Multikolinieritas.....	54
3.4.6. Heteroskedastisitas.....	55
3.4.7. Uji Autokoleritas.....	56
3.5. Metode Analisis Data.....	57

3.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
3.5.2. Analisis Koefisien Determinasi.....	58
3.6. Metode Analisis dan Uji Hipotesis.....	59
3.6.1. Pengujian Secara Simultan (Uji f).....	59
3.6.2. Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	61

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian dan Penyajian Data...	63
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
4.1.1.1 Sejarah Singkat Sejarah Toko Zelda Stationary	63
4.1.1.2 Visi dan Misi Toko Zelda Stationary.....	64
4.1.1.3 Struktur Organisasi Toko Zelda Stationary..	64
4.1.2 Penyajian Data.....	66
4.1.2.1 Analisis Karakteristik Responden.....	66
4.2. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	80
4.2.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data.....	80
4.2.1.1 Uji Validitas.....	80
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	83
4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	85
4.2.2.1 Uji Normalitas.....	85
4.2.2.2 Multikolinieritas.....	86
4.2.2.3 Heterokodastisitas.....	88
4.2.2.4 Uji Auto Korelasi.....	89
4.2.3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
4.2.4. Pengujian Hipotesis.....	94
4.2.4.1 Uji F (Uji Simultan).....	94
4.2.4.2 Uji t (Uji Parsial).....	96
4.3. Pembahasan.....	100

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	104
5.2. Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>The Flower Of Services</i>	31
Gambar 2.2	Kerangka Berfikir.....	42
Gambar 3.1	Kurva Daerah Penerimaan Atau Penolakan Hipotesis Secara Simultan.....	58
Gambar 3.2	Kurva Daerah Penerimaan Atau Penolakan Hipotesis Secara Parsial.....	60
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	63
Gambar 4.2	Pengujian Normalitas.....	83
Gambar 4.3	<i>Scatterplot</i>	86
Gambar 4.4	Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji F.....	94
Gambar 4.5	Kriteria Daerah Penerimaan Atau Penolakan Variabel X_1	96
Gambar 4.6	Kriteria Daerah Penerimaan Atau Penolakan Variabel X_2	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Survey Awal.....	4
Tabel 2.1	Perbedaan dan Persamaan Antara Peneliti dan Penelitian Terdahulu7	
Tabel 3.1	Kriteria Penilaian Jawaban Kuesioner.....	45
Tabel 3.2	Uji Durbin – Waston (DW Test).....	55
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
Tabel 4.4	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (X1).....	68
Tabel 4.5	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	71
Tabel 4.6	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	76
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	80
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.9	Nilai <i>Variance Inflation</i> Variabel Bebas.....	85
Tabel 4.10	Nilai Durbin Watson.....	87
Tabel 4.11	Analisis Regresi Linier Berganda.....	89
Tabel 4.12	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	91
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Uji F.....	92
Tabel 4.14	Hasil Perhitungan Uji t.....	95