

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI YOGYA
MANGGA DUA MALL**

Oleh:

Nama : Zheng Jian Jun

NIM : 24130082

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2017

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI YOGYA MANGGA DUA MALL

Diajukan Oleh:

Nama : Zheng Jian Jun

NIM : 24130082

Jakarta, 23 Agustus 2017

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Dr. Tony Sitinjak, MM)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2017

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Zheng Jian Jun/ 24130082/ 2017/ Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian di Yogya Mangga Dua Mall/ Pembimbing: Dr. Tony Sitinjak, MM

Fenomena majunya industri ritel di Indonesia, memberikan daya tarik tersendiri bagi para pebisnis di Indonesia. Hal ini ditandai dengan menjamurnya gerai ritel di Indonesia yang disebabkan pentingnya pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari serta tingkat pertumbuhan populasi tertinggi di Asia Tenggara. Tentu saja hal ini menjadi ancaman, karena semakin banyaknya barang dan jasa yang ditawarkan maka semakin ketat persaingan yang terjadi. Melihat hal ini Yogya Mangga Dua Mall harus berupaya untuk menstimuli keputusan pembelian dengan cara melakukan strategi penetapan harga dan menciptakan kualitas pelayanan yang baik untuk konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh dari harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di Yogya Mangga Dua Mall.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi dari Kualitas Layanan Ritel yang memiliki dimensi Aspek Fisik (*Physical Aspects*), Reliabilitas (*Reliability*), Interaksi Personal (*Personal Interaction*), Pemecahan Masalah (*Problem Solving*), dan Kebijakan (*Policy*), Harga yang memiliki lima dimensi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, Daya saing harga, Kesesuaian harga dengan manfaat, potongan harga khusus. Kemudian didukung teori dan penelitian terdahulu mengenai pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian.

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan pembelian pelanggan di Yogya Mangga Dua Mall. Teknik pengumpulan data primer yang digunakan adalah analisis dari kuesioner yang dimana jumlah responden penelitian ditetapkan sebanyak 130 responden yang sudah pernah berbelanja di Yogya Mangga Dua Mall. Sementara itu untuk teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji t dan uji f.

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable harga dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

1. Dilarang menyalin atau melakukan penjiplakan atau tindakan sejenisnya yang merugikan hak cipta dan kekayaan intelektual, kecuali dengan izin dan persetujuan dari pihak yang berwenang.
a. Pengutipan harus untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Journal of Business and Information Systems

ABSTRACT

Zheng Jian Jun/ 24130082/ 2017/ The Influence of Price and Quality of Service towards Purchase Decision at Yogya Mangga Dua Mall/ Lecturer: Dr. Tony Sitinjak, MM

The phenomenon of the rapid advancement of the retail industry in Indonesia give the attraction to business practicess in Indonesia. It is marked by proliferation of retail outlets in Indonesia caused due to the importance of daily needs and Indonesia as highest population growth rates in South Asia. This becomes a threat, because the more goods and services offered the more intense competition that occurs. Seeing this Yogya Mangga Dua Mall must strive to stimulate purchasing decision by pricing and create good service quality for consumer. This study aims to analyze the impact Price and Service Quality towards Purchasing Decisions at Yogya Mangga Dua Mall.

The theory being used to support this research are definition of Service Quality which have five dimenssions which is Physical Aspects, Reliability, Personal Interaction, Problem Solving, and Policy. Price have five dimensions which is an affordable price, affordable price for product quality, competitive price, affordable price for benefits, and Discont. And it was backed up by previous research about The Influence of Price and Quality of Service towards Purchase Decision.

This research using questionnaire to collect the data of 130 respondents who had been shopping at Yogya Mangga Dua Mall. Methods using for data analysis is validity test, reliability test, descriptive analysis, classical assumption test, multiple linear regression test, t test and F test.

Tests in this study using SPSS 20 software. The results showed that Price variables and Service Quality have a positive and significant influence on purchasing decisions.

Conclusion of this research is shows that Price has a positive and significant impact on purchasing decisions and service quality have a positive and significant impact on purchasing decisions.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, hikmat dan kasih karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini hingga selesai dengan baik. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jakarta Utara.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat bantuan pengarahan, bimbingan, saran, dukungan, dan nasihat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung penyusunan skripsi, yaitu kepada :

1. Bapak Dr. Tony Sitinjak, M. M. Selaku dosen pembimbing yang senantiasa sabar membimbing dan meluangkan waktu untuk penulis serta memberikan masukan-masukan yang sangat bermanfaat bagi penulisan skripsi ini sehingga akhirnya dapat diselesaikan.
2. Seluruh dosen Kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan banyak pengetahuan serta wawasan kepada penulis selama proses perkuliahan maupun selama proses pengerjaan skripsi.
3. Keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan dalam bentuk finansial maupun moral kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
4. Para karyawan di BAAK, perpustakaan, dan *copy centre* di Kwik Kian Gie School of Business yang telah dengan sangat ramah membantu penulis selama proses perkuliahan sampai penyusunan skripsi.





5. Sahabat-sahabat peneliti yang selalu memberikan dukungan, doa, dan keceriaan baik selama kuliah maupun proses pengerjaan skripsi ini : William Betand, Adrian Kristofurus, Ferdias, Hansel, Andri Kuy, Adit Tirta, Peter lim, Vania.
6. Teman-teman Kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
7. Semua pihak lain yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan maaf atas kesalahan dan kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadi referensi yang baik bagi para peneliti selanjutnya.

Jakarta, Oktober 2017

Zheng jian jun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

Judul	i
Pengesahan	ii
Abstrak	iii
Abstract	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Bab I. Pendahuluan	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Batasan Penelitian	6
F. Tujuan Penelitian	7
G. Manfaat Penelitian	7
Bab II. Kajian Pustaka	
A. Landasaan Teoritis	8
1. Ritel	8
2. Jenis Jenis <i>Retail</i>	11





3. Bauran Pemasaran	12
4. Harga.....	13
5. Kualitas Layanan	16
6. Keputusan Pembelian	20
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pemikiran	25
D. Hipotesis Penelitian	27
Bab III. Metodo Penelitian	
A. Objek Penelitian	28
B. Desain Penelitian	28
C. Variabel Penelitian	30
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
F. Teknik Analisis Data	34
1. Uji Validitas & Reliabilitas	34
2. Analisis Deskriptif	36
3. Skala Likert.....	37
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
5. Uji Asumsi Klasik.....	41
Bab IV. Hasil Analisis dan Pembahasan	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
B. Analisis Data dan Pembahasan	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas	47
3. Analisis Profil Responden	49

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Analisis Rata Rata Variabel Harga	50
5. Analisis Rata Rata Variabel Kualitas Layanan.....	51
6. Analisis Rata Rata Variabel Keputusan Pembelian.....	52
7. Uji Asumsi Klasik	54
8. Analisis Regresi Linier Berganda	56
C. Hasil Penelitian	59
D. Pembahasan	60
Bab V. Kesimpulan dan Saran	
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63
Daftar Pustaka	65
Lampiran	67

Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

•	Tabel 1.1 Gap Harga Antar Supermaret	5
•	Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 1	23
•	Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 2	24
•	Tabel 3.1 Variabel Harga	31
•	Tabel 3.2 Variabel Kualitas Layanan.....	32
•	Tabel 3.3 Variabel Keputusan Pembelian	33
•	Tabel 4.1 Uji Validitas Harga	46
•	Tabel 4.2 Uji Validitas Kualitas Layanan.....	46
•	Tabel 4.3 Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	48
•	Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Harga	49
•	Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	49
•	Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian	49
•	Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
•	Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Usia	50
•	Tabel 4.9 Skor Rata-Rata Variabel Harga	51
•	Tabel 4.10 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan	52
•	Tabel 4.11 Skor Rata-Rata Variabel Keputusan Pembelian	54
•	Tabel 4.12 Uji Normalitas.....	55
•	Tabel 4.13 Uji Heteroskedesitas	56
•	Tabel 4.14 Uji Autokorelasi.....	57
•	Tabel 4.15 Uji Multikolonieritas.....	58
•	Tabel 4.16 Uji F	59



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- Tabel 4.17 Uji Regresi Linier Berganda59
- Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi(R^2).....61

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

● C	Gambar 2.1 Model Kualitas Layanan	17
●	Gambar 2.2 Model Penelitian	26
●	Gambar 4.1 Logo Yogya Mangga Dua Mall	45

● C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

• Lampiran 1 Kuesioner	68
• Lampiran 2 Data Responden Kuesioner	72
• Lampiran 3 Respon Kuesioner	76
• Lampiran 4 Uji Validitas & Realibilitas	90
• Lampiran 5 Skor Rata-Rata	94
• Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	95
• Lampiran 7 Uji Regresi Linier Berganda	97

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.