



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN STORE HARDWARE PARAGON MALL
SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata I

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Alfiana Septarini

NIM : 14020213140103

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Alfiana Septarini
NIM : 14020213140103
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susu dengan judul :

**“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN STORE HARDWARE PARAGON
SEMARANG”**

Adalah benar – benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benra, maka bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 2 Januari 2018

Pembuat pernyataan,

Alfiana Septarini

NIM. 14020213140103

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN STORE HARDWARE PARAGON SEMARANG**

Nama Penyusun : Alfiana Septarini

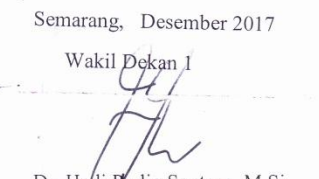
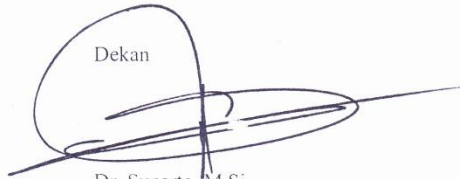
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Desember 2017

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Sunarto, M.Si

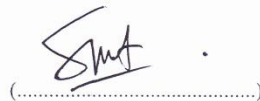
Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP.19660727.199203.1.001

NIP.19610510.198902.1.002

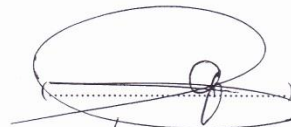
Dosen Pembimbing

1. Sendhang Nurseto, S.Sos, M.AB
NIP.19811010.200604.1.001

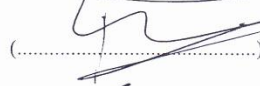


Dosen Penguji

1. Dr. Agus Hermani DS, MM
NIP.19570807.198511.1.001



2. Dinalestari Purbawati, S.E., M.Si., Akt
NIP.19870905.201404.2.002



3. Sendhang Nurseto, S.Sos, M.AB
NIP.19811010.200604.1.001



MOTTO

“ Bertaqwalah pada Allah, maka Allah akan mengajarimu.

Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu”

(Al-Baqarah : 282)

“Man Jadda Wa Jada”

(barangsiapa yang bersungguh-sungguh, maka pasti akan berhasil).

“Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang mau menunggu, namun

hanya didapatkan oleh mereka yang bersemangat mengerjakannya”

(Abraham Lincoln)

“Kebesaran seseorang tidak diukur dari kekuatannya, tapi diukur dari

bagaimana dia berdiri tegap setiap kali dia terjatuh”

“Karena sesungguhnya dibalik setiap kesulitan pas ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, Penulis persembahkan skripsi ini kepada.

Kedua orangtuaku tercinta, Bapak H.Rohimin dan Ibu Hj.Sriyanah yang doanya tidak pernah terputus, dan selalu memberikan semangat serta dukungan untuk selalu optimis dalam pengerjaan skripsi ini. Dan juga kakakku, Alifatunisa Ramadanti & Praditya Yudha A. P, yang menjadi penyemangat untuk segera menyelesaikan bangku perkuliahan.

Untuk seluruh Keluarga Besar Alm Bani Kasdi Anwar dan Keluarga Besar H. Djarkasi yang selalu memberi semangat, doa, dan dukungannya

Teruntuk Andi Wachyu Nitibaskoro yang selalu ada disetiap perjalanan kuliah dan doa – Nya. Terima kasih telah menjadi alasan untuk semangatku dan senyumanku dalam melangkah walaupun goyah dan terus bangkit meskipun sering terjatuh. Selalu memberikan harapan dan dukungan kepadaku. Terima kasih telah menemaniku dikala suka dan duka hingga sekarang ini.

Sahabat-sahabatku tersayang yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah dan menjadi penyemangat sekaligus motivasi terutama pada masa akhir perkuliahan, Asih, Ardhi, Dwisa, Mayriza, Chika, Vendriana, Hendri Praditya, GondangXGang (Gembul, Tyo, Kitty, Acil, Indra, Miko dll), The Gin's (Titis, Echa, Ajeng, Lintang, Devi), Lambe Turah (Mamah, Nova, Bencong, Diana, Tutut) dan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Dan yang terakhir untuk teman – teman KKN Kalijambe Ai, CY, Widi, Ocong, Nab, Hanni, Topan, Fieno, Agung, dan Irli yang sudah menemani saya selama 42 hari di desa Kalijambe, Pekalongan.

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian
Store Hardware Paragon Mall Semarang

ABSTRAK

Pekembangan ekonomi pada saat ini mendorong timbulnya persaingan di berbagai sektor usaha terutama pada jenis usaha yang sama, yaitu fashion. Kompetisi yang ketat membuat para pelaku bisnis saling bersing dalam meningkatkan penjualan untuk memperoleh profitabilitas yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan usaha untuk meningkatkan keputusan pembelian dari konsumen. Tingkat penjualan Store Hardware mengalami tingkat fluktuasi penjualan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Store Hardware Paragon Mall Semarang.

Tipe penelitian ini adalah explanation research dengan 100 responden yang diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi bantuan software SPSS (Statistical Program for Social Science) versi 16.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara parsial maupun secara simultan. Hal ini telah dibuktikan melalui uji regresi linear sederhana dengan nilai regresi yaitu harga memengaruhi keputusan pembelian sebesar 0,430 dan kualitas pelayanan memengaruhi keputusan pembelian sebesar 0,507. Adapun saran untuk Hardware Paragon adalah memperhatikan harga beberapa item yang lebih mahal dari pesaing dan melakukan pelatihan kepada karyawan terhadap ketelitian serta keramahan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hardware Paragon.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, Store Hardware Paragon Semarang

***The influence of the price and quality service on the decision purchase at
Hardware Store Paragon Mall Semarang
ABSTRACT***

Current economic developments encourage of competition in the various business sectors mainly on the same type of business, namely, fashion outlets. The tight of competition makes business bersing each other in boosting sales to obtain the expected profitabilitas. Therefore, the required efforts to enhance the purchasing decisions of consumers. The level of Hardware Store sales experienced a fluctuation in the level of sales. The purpose of this research is to know the extent influence of the price and quality service on the decision purchase at Hardware Store Paragon Mall Semarang.

This research type is explanation research with 100 respondent is drawn using the purposive technique of sampling. Data collection techniques using questionnaires and interviews. Methods of analysis used in this study was the use of regression analysis help software SPSS (Statistical Program for Social Science) version 16.

Based on the results of the analysis can be concluded there is a positive and significant influence between the price and quality of service of purchase decisions partially or simultaneously. This has been proven through a simple linear regression test with the value of the regression price affecting the purchase decision of 0.430 and service quality affects the purchasing decisions of 0.507. As for advice to pay attention to the price of Hardware is the Paragon a few items are more expensive than competitors and did training to employees against precision as well as hospitality services to enhance quality of service in Hardware Paragon.

Keyword : Price, Service Quality and Purchase Decision, Hardware Store Paragon Semarang

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Store Hardware”** ini tidak mungkin dapat selesai tanpa doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

- Dr. Sunarto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
- Bulan Prabawani, S.Sos, M.M, Ph.D., selaku Ketua Departemen Adminitrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberi kesempatan penulis untuk menyusun skripsi ini.
- Sendhang Nurseto, S.Sos, M.AB selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Wali yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

- Dr. Agus Hermani DS, MM, selaku Dosen Penguji yang telah berkenan membantu penulis dan meluangkan waktu untuk menguji dalam penyelesaian skripsi ini.
- Dinalestari, M.Si. Akt., selaku Dosen Pengujidan sebagai pengganti Dosen Wali yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, pikiran serta membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini
- Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
- M. Roman selaku supervisor Store Hardware Paragon Mall Semarang yang telah memberikan izin dan arahan selama melakukan penelitian penyusunan skripsi ini.
- Teman – teman Administrasi Bisnis Angkatan 2013, terutama kelas 12 yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala kenangan indah yang tidak dapat dilupakan bersama dalam satu kelas krang lebih empat tahn ini.
- Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
- Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan guna tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak

pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan bersama

Semarang, 2 Januari 2018

Alfiana Septarini

DAFTAR ISI

| | | |
|--------------|---|------------|
| | HALAMAN JUDUL | i |
| | HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| | HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| | MOTTO DAN PERSEMBAHAN | iv |
| | ABSTRAK | v |
| | ABSTRACT | vi |
| | KATA PENGANTAR | vii |
| | DAFTAR ISI | |
| BAB I | PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 | Latar Belakang | 2 |
| 1.2 | Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 | Tujuan Peneliti | 7 |
| 1.4 | Kegunaan Peneliti | 8 |
| 1.5 | Kerangka Teori | 9 |
| 1.5.1 | Pemasaran | 9 |
| 1.5.2 | Keputusan Pembelian | 11 |
| 1.5.3 | Harga | 13 |
| 1.5.4 | Kualitas Pelayanan | 15 |
| 1.5.5 | Penelitian Terdahulu | 18 |
| 1.5.6 | Hubungan Harga dengan Keputusan Pembelian | 19 |
| 1.5.7 | Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian | 20 |
| 1.6 | Hipotesis | 21 |
| 1.7 | Definisi Konseptual | 22 |
| 1.7.1 | Harga | 22 |
| 1.7.2 | Kualitas Pelayanan | 22 |
| 1.7.3 | Keputusan Pembelian | 22 |
| 1.8 | Definisi Operasional | 23 |
| 1.8.1 | Harga | 23 |
| 1.8.2 | Kualitas Pelayanan | 23 |
| 1.8.3 | Keputusan Pembelian | 24 |
| 1.9 | Metode Penelitian | 24 |
| 1.9.1 | Tipe Penelitian | 24 |
| 1.9.2 | Populasi dan Sampel | 25 |
| 1.9.2.1 | Populasi | 25 |
| 1.9.2.2 | Sampel | 25 |
| 1.9.3 | Teknik Pengolahan Sampel | 25 |
| 1.9.4 | Skala Pengukuran | 26 |
| 1.9.5 | Metode Pengumpulan Data | 27 |
| 1.9.6 | Pengolahan Data | 28 |
| 1.9.7 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 29 |
| 1.9.7.1 | Uji Validitas | 29 |
| 1.9.7.2 | Uji Reliabilitas | 29 |
| 1.9.8 | Analisis Data | 30 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 1.9.8.1 | Analisis Kualitatif | 30 |
| 1.9.8.2 | Analisis Kuantitatif | 31 |
| 1.9.9 | Analisis Korelasi | 31 |
| 1.9.9.1 | Analisis Korelasi Deteminasi (R2) | 32 |
| 1.9.9.2 | Analisis Regresi Sederhana | 33 |
| 1.9.9.3 | Analisis Regresi Berganda | 33 |
| 1.9.9.4 | Uji t | 34 |
| 1.9.9.5 | Uji f | 35 |
| BAB II | GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 36 |
| 2.1 | Sejarah Singkat Store Hardware | 36 |
| 2.2 | Visi dan Misis Perusahaan | 37 |
| 2.3 | Struktur Organisasi | 37 |
| 2.4 | Lokasi Perusahaan | 40 |
| 2.5 | Logo Perusahaan | 40 |
| 2.6 | Identitas Responden | 41 |
| 2.6.1 | Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin | 41 |
| 2.6.2 | Identitas Responden Berdasarkan Usia | 41 |
| 2.6.3 | Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan | 42 |
| 2.6.4 | Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan | 43 |
| 2.6.5 | Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan | 44 |
| 2.6.6 | Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian | 45 |
| BAB III | Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | 47 |
| 3.1 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 47 |
| 3.1.1 | Uji Validitas | 48 |
| 3.1.2 | Uji Reliabilitas | 50 |
| 3.2 | Analisis Interpretasi dan Hasil Penelitian | 51 |
| 3.2.1 | Persepsi Mengenai Variabel Harga | 51 |
| 3.2.2 | Persepsi Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan | 59 |
| 3.2.3 | Persepsi Mengenai Variabel Keputusan Pembelian | 72 |
| 3.3 | Uji Asumsi Klasik | 82 |
| 3.3.1 | Uji Asumsi Klasik Regresi Sederhana Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 83 |
| 3.3.2 | Uji Asumsi Klasik Regresi Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | 84 |
| 3.3.3 | Uji Asumsi Klasik Regresi Berganda Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | 85 |
| 3.4 | Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 89 |
| 3.4.1 | Koefisien Determinasi Harga terhadap Keputusan Pembelian | 90 |
| 3.4.2 | Regresi Linear Sederhana Harga Terhadap Keputusan Pembelian ... | 90 |
| 3.4.3 | Uji Signifikansi Parsial (Ujit) Variabel Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 92 |
| 3.5 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | 94 |
| 3.5.1 | Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian | 95 |

| | | |
|---------------|---|------------|
| 3.5.2 | Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | 95 |
| 3.5.3 | Uji Signifikansi Parsial (Ujit) Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | 97 |
| 3.6 | Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | 99 |
| 3.6.1 | Koefisien Determinasi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian | 99 |
| 3.6.2 | Regresi Linear Berganda Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian | 100 |
| 3.6.3 | Uji Signifikansi (Uji F) Variabel Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | 102 |
| 3.7 | Pembahasan | 105 |
| BAB VI | PENUTUP | 107 |
| 4.1 | Kesimpulan | 107 |
| 4.2 | Saran | 111 |
| | DAFTAR PUSTAKA | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Penjualan Produk Store Hardware Paragon 2013 – 2016 | 6 |
| Tabel 1.2 | Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi | 30 |
| Tabel 2.1 | Identitas Responden Berdasarkan Usia | 42 |
| Tabel 2.2 | Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan | 43 |
| Tabel 2.3 | Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan | 44 |
| Tabel 2.4 | Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan | 45 |
| Tabel 2.5 | Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian | 46 |
| Tabel 3.1 | Hasil Uji Validitas X dan Y | 49 |
| Tabel 3.2 | Hasil Uji Reliabilitas X dan Y | 51 |
| Tabel 3.3 | Harga Pakaian Store Hardware Terjangkau | 53 |
| Tabel 3.4 | Harga Diskon Pakaian Sesuai Dengan Manfaat yang Dibelian ... | 54 |
| Tabel 3.5 | Harga Sesuai Dengan Daya Saing | 55 |
| Tabel 3.6 | Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Variabel Harga | 56 |
| Tabel 3.7 | Kategorisasi Variabel Harga | 59 |
| Tabel 3.8 | Karyawan Store Hardware Menyerahkan Produk Sesuai Dengan Keinginan | 61 |
| Tabel 3.9 | Karyawan Store Hardware Cepat Dalam Pelayanan | 62 |
| Tabel 3.10 | Karyawan Store Hardware Berpenampilan Sopan dan Rapi | 63 |
| Tabel 3.11 | Pengetahuan Karyawan Store Hardware Mengenai Produk Pakaian yang Ditawarkan | 64 |
| Tabel 3.14 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan | 67 |
| Tabel 3.15 | Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan | 71 |
| Tabel 3.16 | Kesesuaian Kebutuhan Konsumen dengan Produk Store Hardware | 72 |
| Tabel 3.17 | Konsumen Aktif Mencari Informasi Tentang Pakaian Store Hardware Sebelum Melakukan Pembelian | 73 |
| Tabel 3.18 | Konsumen Memutuskan Untuk Melakukan Pembelian Pakaian Store Hardware Karena Puas dengan Pelayanan yang Baik | 74 |
| Tabel 3.19 | Responden Memberikan Rekomendasi Kepada Teman, Keluarga Untuk Melakukan Pembelian Produk Store Hardware | 75 |
| Tabel 3.20 | Konsumen Membandingkan Pakaian Store Hardware dengan Pakaian yang Lain dan Tetap Memilih Store Hardware | 76 |
| Tabel 3.21 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian | 77 |
| Tabel 3.22 | Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian | 81 |
| Tabel 3.23 | Koefisien Korelasi Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 82 |
| Tabel 3.24 | Koefisien Determinasi Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 83 |
| Tabel 3.25 | Koefisien Regresi Linear Sederhana Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 84 |
| Tabel 3.26 | Koefisien Korelasi Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian..... | 86 |
| Tabel 3.27 | Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan | |

| | | |
|------------|--|----|
| | Pembelian | 89 |
| Tabel 3.28 | Koefisien Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | 90 |
| Tabel 3.29 | Koefisien Korelasi Berganda | 93 |
| Tabel 3.30 | Koefisien Determinasi Berganda | 94 |
| Tabel 3.31 | Koefisien Regresi Linear Berganda | 95 |
| Tabel 3.32 | Hasil Perhitungan Uji F | 97 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Hubungan Antara Variabel | 20 |
| Gambar 1.2 | Uji T One Tailed | 33 |
| Gambar 1.3 | Uji F | 35 |
| Gambar 2.1 | Bagan Organisasi Store Hardwrae Paragon | 38 |
| Gambar 3.1 | Uji t Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 87 |
| Gambar 3.2 | Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | 92 |
| Gambar 3.3 | Uji F Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian..... | 99 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | Surat telah Melaksanakan Penelitian |
| Lampiran 2 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 3 | Tabel Induk Penelitian |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Sederhana dan Uji t |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Berganda dan Uji f |
| Lampiran 7 | Tabel r |
| Lampiran 8 | Tabel t |
| Lampiran 9 | Tabel f |