

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI TOKO PERSADA UJUNGBATU

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyusunan Skripsi
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



**OLEH :
WIBAWA HARAPAN RAHMAN
NIM : 2125192**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : WIBAWA HARAPAN RAHMAN
NIM : 2125192
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI TOKO PERSADA UJUNGBATU

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada ujian akhir Komprehensif program Studi Manajemen pada Senin 28 Juli 2025 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji

Pasir Pengaraian, 02 Agustus 2025

Pembimbing I



Dr. Hendry Kurniawan, SE., M.M
NIDN. 1003078701

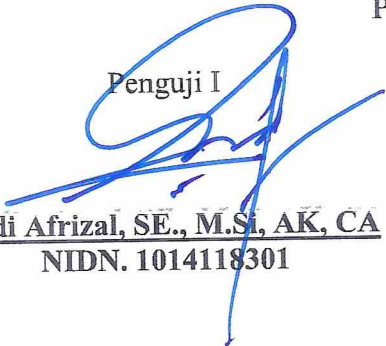
Pembimbing II



Arrafiqur Rahman, MM, Ph.D
NIDN. 1018108502

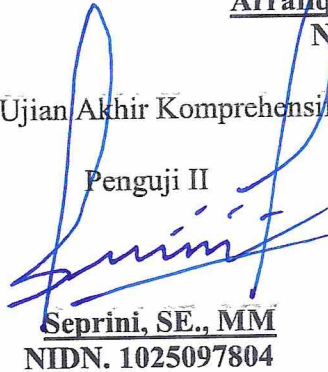
Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I



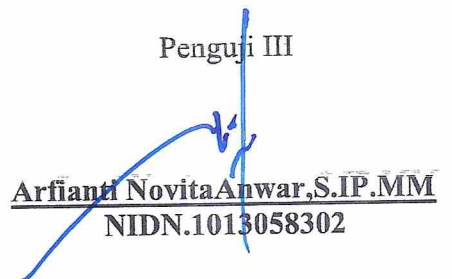
Andi Afrizal, SE., M.Si, AK, CA
NIDN. 1014118301

Penguji II



Seprini, SE., MM
NIDN. 1025097804

Penguji III



Arfianti Novita Anwar, S.IP.MM
NIDN.1013058302

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Nurhayati, S.E., M.Si
NIDN. 1026068605

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini, Saya:

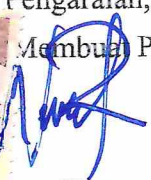
Nama : Wibawa Harapan Rahman

Nomor Mahasiswa : 2125192

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas pelayanan
Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Di
Toko Persada Ujungbatu

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu instansi pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 28 Juni 2025
Membuat Pernyataan

(Wibawa Harapan Rahman)



ABSTRAK

Wibawa Harapan Rahman. Nim: 2125192. 2025. Analisis Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas pelayanan Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Persada Ujungbatu.

PembimbingI: DR. Hendry Kurniawan, SE, MM

PembimbingII: Arrafiqur Rahman, SE, MM, Ph.D

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas pelayanan Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Persada Ujungbatu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli sesuatu di Toko Persada Ujungbatu. Dengan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 97 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, harga tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas pelayanan, Keputusan Pembelian

KATA PENGANTAR

Penulis pertama-tama tidak henti-hentinya ingin mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kesejahteraan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Yang berjudul “Analisis Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas pelayanan Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Persada Ujungbatu”, bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Di Universitas Pasir Pengaraian.

Penulis menyadari pada sepenuhnya akan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki, sehingga tanpa bantuan dan bimbingan yang diterima dari semua pihak tidaklah mungkin penulis bisa menyajikan yang terbaik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. Hardianto, M. Pd, selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian.
2. Ibu Nurhayati, SE., M. Si, CTT selaku Dekan Fakultas Ekonomi Pasir Pengaraian.
3. Ibu Arfianti Novita Anwar, S.IP., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Pasir Pengaraian.
4. Bapak DR. Hendry Kurniawan, SE, MM sebagai Pembimbing I, yang telah mengarahkan dan mendorong penulis dalam menyusun skripsi ini
5. Arrafiqur Rahman, SE, MM, Ph.D sebagai Pembimbing II, yang telah mengarahkan dan mendorong penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan banyak motivasi baik secara material maupun moral dan tidak lupa selalu mendoakan penulis dalam menyelesaikan Pendidikan hingga saat ini.
7. Kepada teman seperjuangan dan semua yang telah memberikan semangat dan motivasi serta memberikan informasi dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

8. Kepada pemilik NIM 2125164 selaku partner yang mendampingi penulis selama penyusunan Tugas Akhir dalam kondisi apapun, kemudian memberikan dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis hingga penyusunan Tugas Akhir ini selesai.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, segala saran dan kritik dalam membangun penyempurnaan skripsi ini sangat diharapkan oleh penulis. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa bermanfaat untuk banyak orang terkhusus bagi penulis dan pihak-pihak berkepentingan. Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pasir pengaraian, 28 Juli 2025

(Wibawa Harapan Rahman)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah	7
1.3.Tujuan Penelitian.....	7
1.4.Manfaat Penelitian.....	7
1.5.Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1.Deskripsi Teori	10
2.1.1.Keputusan Pembelian	10
2.1.2.Kualitas Produk.....	14
2.1.3.Harga.....	17
2.1.4.Kualitas pelayanan.....	20
2.2.Hasil Penelitian Terdahulu	23
2.3.Kerangka Konseptual	24
2.4.Perumusan Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1.Ruang Lingkup Penelitian	25
3.2.Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1.Populasi.....	25
3.2.2.Sampel	26
3.3.Jenis dan Sumber Data	27
3.3.1.Jenis Data.....	27
3.3.2.Sumber Data	27
3.4.Teknik Pengumpulan Data	27
3.5.Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	28
3.6.Instrumen Penelitian.....	29
3.3.Teknik Analisis Data	30
3.3.1.Uji Instrumen.....	30
3.3.2.Uji Statistik Deskriptif.....	31
3.3.3.Uji Asumsi Klasik.....	32
3.3.4.Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.3.5.Uji Koefisien Determinasi (R^2 atau R Square)	35
3.3.6.Uji Hipotesis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.1. Sejarah Toko Persada Ujungbatu.....	36
4.1.2. Visi dan Misi Toko Persada Ujungbatu.....	37
4.2. Karakteristik Responden	38
4.3. Analisis Data Penelitian	39
4.3.1. Uji Instrumen	39
4.3.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	43
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	46
4.3.4. Uji Regresi Linear Berganda	50
4.3.5. Uji koefisien determinasi	51
4.3.6. Uji Hipotesis	52
4.4. Pembahasan	54
4.4.6. Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Keputusan pembelian (Y) .	54
4.4.7. Pengaruh Harga (X2) Terhadap Keputusan pembelian (Y).....	55
4.4.8. Pengaruh Kualitas pelayanan (X3) Terhadap Keputusan pembelian (Y)	56
4.4.9. Pengaruh Kualitas Produk (X1), Harga (X2) Dan Kualitas pelayanan	
(X3) Terhadap Keputusan pembelian (Y)	57
BAB V KESIMPULAN.....	59
5.3. Kesimpulan.....	59
5.4. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbedaan harga produk di Toko Persada Ujungbatu dan Minimarket .	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	28
Tabel 3. 2 Penilaian Skala Liker	30
Tabel 3. 3 Tingkat Capaian Responden (TCR)	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Jumlah Berkunjung.....	39
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....	40
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan (X3).....	41
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	41
Tabel 4. 8 Uji Realibilitas	42
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	44
Tabel 4. 10 Statitik Deskriptif Variabel Harga	45
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan	45
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	46
Tabel4.13Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	51
Tabel 4. 18 Hasil Uji t.....	52
Tabel 4. 19 Hasil Uji F	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	24
---------------------------------------	----