

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (STUDI KASUS
PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA. TBK
/ALFAMART SAT PERINTIS)**

SKRIPSI

Oleh

SANTURI RAMADHANI
1929081067/MNJ



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (STUDI KASUS PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA. TBK/ALFAMART SAT PERINTIS)**


Nama Mahasiswa : **SANTURI RAMADHANI**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1929081067**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Mengetahui
Komisi Pembimbing

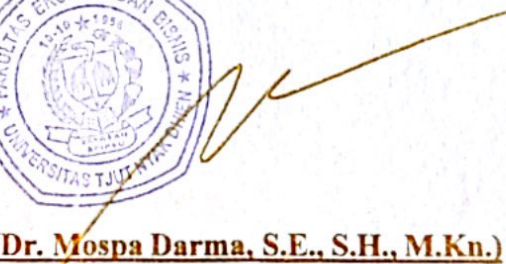

Amirudin, S.E., M.M., M.Si.
Dosen Pembimbing I


Mella Yunita, S.E., M.Si.
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi

Dekan


(Mella Yunita, S.E., M.Si.)



(Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn.)

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN**

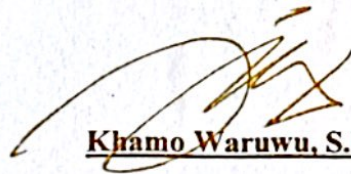
BERITA ACARA UJIAN

**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK
DHIEN**

**Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhiem
Dalam Sidangnya Yang Diselenggarakan Pada:**

Hari/Tanggal : Rabu / 30 Agustus 2023
Nama Mahasiswa : Santuri Ramadhani
Nomor Pokok Mahasiswa : 1929081067
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN (STUDI
KASUS PT. SUMBER ALFARIA
TRIJAYA. TBK/ALFAMART SAT
PERINTIS)**
Ditetapkan : (B+) Lulus Yudisium
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang
Tanggal :
() Tidak Lulus

**Panitia Ujian/Tim Penguji
ketua**



Khano Waruwu, S.E., M.M.

Anggota

(Amirudin, S.E., M.M., M.Si.)

Anggota



(Mella Yunita, S.E., M.Si.)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Santuri Ramadhani
NPM : 1929081067
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul, **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (STUDI KASUS PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA, TBK/ALFAMART SAT PERINTIS)** adalah skripsi karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan skripsi plagiat atau milik orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 30 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Santuri Ramadhani
NPM. 1929081067

ABSTRAK

Santuri Ramadhani, 1929081067. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk/Alfamart).

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui . Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk/Alfamart).

Penelitian ini dilaksanakan pada Konsumen PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk/Alfamart Sei perintis dengan populasi dan sampel sebanyak 100 Konsumen. Instrumen Penelitian ini adalah angket/kuisisioner dengan model skala likert. Uji persyaratan dilakukan untuk menguji normalitas. Teknik analisis data digunakan adalah teknik Regresi Berganda pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Harga (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Pemerintahan Kota Medan t hitung lebih besar dari pada t tabel ($5,296 > 1.66071$) dengan nilai signifikan 0,000. Sedangkan Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk/Alfamart dengan nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel ($3,693 > 1.674$) dengan nilai signifikan 0.0000. Berdasarkan output SPSS diketahui bahwa nilai R squared adalah 0.346 artinya variansi variabel Keputusan Pembelian dapat dijelaskan oleh variabel Harga dan Kompensasi sebesar 34,6 persen, sedangkan sisanya sebesar 65,4 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Dalam arti lain masih ada variabel independen lain yang mempengaruhi Keputusan Pembelian.

Kata Kunci : Disiplin, Kualitas Pelayanan, Kinerja.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa , akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk/Alfamart)”**.

Proposal skripsi ini diajukan guna melengkapi sebagian syarat-syarat untuk menyelesaikan pendidikan sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, S.P., M.P. selaku Pjs. Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
2. Bapak Dr. Mospa Darma SH., M.Kn. selaku Pjs. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
3. Ibu Mella Yunita, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan dan selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan banyak masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Amirudin, S.E., M.M., M.Si. selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan banyak masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Teristimewa kepada Ayah dan Ibu tercinta. Yang telah memberikan curahan kasih sayang, perhatian serta dukungan moril maupun materil. Terimakasih untuk semua dukungan tersebut dan keinginan untuk selalu memberikan yang terbaik dengan doa yang tiada henti-hentinya.

6. Terimakasih kami sampaikan kepada Kepala PT. Sumber Alfaria Trijaya. Tbk/Alfamart dan segenap Karyawan yang telah mem bantu dan mendukung penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini bermamfaat bagi dunia pendidikan khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya. Amin.

Medan, Agustus 2023
Penulis,

Santuri Ramadhani
1929081067

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	5
C. Batasan Masalah Penelitian.....	6
D. Rumusan Masalah Penelitian	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Mamfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	9
A. Harga.....	8
1. Pengertian Harga.....	8
2. Tujuan Harga.....	9
3. Faktor-aktor Pertimbangan dalam Penetapan Harga.....	11
4. Indikator Harga	12
B. Kualitas Pelayanan	13
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2. Indikator Kualitas Pelayanan	14
3. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	16
C. Keputusan Pembelian.....	16
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	16
2. Proses Keputusan Pembelian	17
3. Indikator Keputusan Pembelian	18
D. Penelitian Terdahulu	19
E. Kerangka Konseptual	21
F. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data	26
E. Instrumen Penelitian	28
F. Teknik Analisis Data	28
1. Uji Normalitas.....	29
2. Asumsi Klasik	30

3. Uji Hipotesis	31
4. Analisis Regresi Berganda	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Sejarah Singkat Pemerintahan PT.Sumber Alfaria Trijaya. Tbk/Alfamart	35
B. Visi Misi Pemerintahan PT.Sumber Alfaria Trijaya. Tbk/Alfamart.....	38
C. Struktur Organisasi	40
D. Karakteristik Responden	40
1. Karakteristik Responden berdasarkan usia	40
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
E. Deskripsi Data Penelitian	42
1. Deskripsi Harga (X1)	43
2. Kualitas Pelayanan (X2)	45
3. Kinerja (Y)	49
F. Uji Instrumen Penelitian.....	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	54
G. Analisis Data	55
1. Hasil Uji Normalitas	55
2. Asumsi Klasik	56
a. Uji Multikolinearitas	56
b. Uji Heteroskedastisitas	58
3. Uji Hipotesis	59
a. Uji Parsial (uji t)	59
b. Uji Simultan (Uji F).....	62
c. Koefisien Determinasi (R^2)	64
4. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	68
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4	Tanggapan Responden Mengenai Harga (X_1)	42
Tabel 5	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_2)	45
Tabel 6	Tanggapan Responden Mengenai Kinerja (Y)	49
Tabel 7	Hasil Uji Validitas Instrumen	53
Tabel 8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	54
Tabel 9	Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 10	Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 11	Hasil Uji Parsial (uji t)	60
Tabel 12	Hasil Uji Parsial (uji t)	60
Tabel 13	Hasil Uji Simultan (uji f)	63
Tabel 14	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 1: Kerangka Konseptual		22
Gambar 2: Struktur Organisasi		40
Gambar 3 Hasil Uji Normalitas		55