

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi pada Toko “SPLENDID” Ngaliyan Semarang)**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

HENI SINTOWATI

NPM : 201003612012202

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi pada toko “SPLENDID” Ngaliyan Semarang)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

HENI SINTOWATI

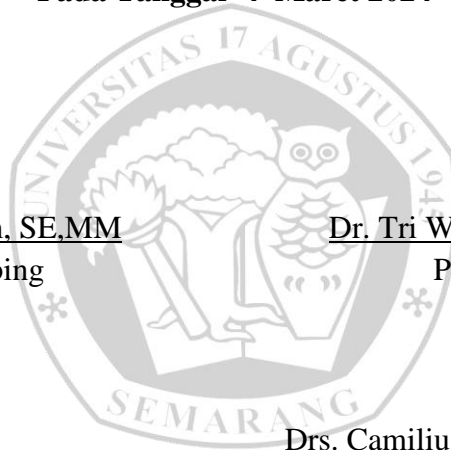
NPM.201003612012202

Telah Disetujui Pembimbing

Pada Tanggal 4 Maret 2024

Drs. H. Hasyim, SE,MM
Pembimbing

Dr. Tri Widayati, SE,Msi
Penguji I



Drs. Camilius Isidorus Ikut, Msi
Penguji II

Semarang, 29 Maret 2024
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Ketua Program Studi Manajemen,

Dra. Nurchayati, SE,MM,Akt.CA
Nrp. 111357

HALAMAN MOTTO

MOTTO

“Akan selalu ada jalan menuju sebuah kesuksesan bagi siapapun, selama orang tersebut mau berusaha dan bekerja keras untuk memaksimalkan kemampuan yang ia miliki”

(Bambang Pamungkas)

"Tidak cukup kita sekadar punya target untuk diraih. Tetapi dibutuhkan tekad baja, mental pantang menyerah, dan terus fokus, fokus, dan fokus dalam memperjuangkannya."

(Andrie Wongso)

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap."

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi pada toko “SPLENDID” Ngaliyan Semarang)

Title : The Influence of Product Quality, Price Perception, and Service Quality on Consumer Purchasing Decisions (Study at the "SPLENDID" Ngaliyan Semarang store)

Nama : Heni Sintowati

NPM : 201003612012202

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen, mengetahui persepsi harga terhadap keputusan pembelian konsumen, dan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sumber data yaitu data primer. Metode pengumpulan data melalui kusioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Toko “SPLENDID” Ngaliyan Semarang yang jumlahnya tidak diketahui. Teknik penentuan sampel yaitu dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian yaitu sejumlah 96 konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian Konsumen

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, karena berkat Rahmat hidayahnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Toko “Splendid” Ngaliyan Semarang)” .

Tujuan penulisan skripsi adalah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karna ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Nurchayati MM, AK.CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Bapak Drs, H. Hasyim, SE,MM. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Tri Widayati, SE.Msi selaku dosen penguji 1 dan Bapak Drs.Camilius Isidorus Ikut, Msi selaku dosen penguji 2 yang telah dengan sabar menguji dan memberikan saran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
5. Cinta pertama dan pintu surgaku , Ayah Hartoyo dan Bunda Mutamimah. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bagku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
6. Kepada adik saya Alifita Dina Luvia Rizmasari. Terimakasih telah memberikan semangat dan menjadi bagian besar untuk selalu memotivasi untuk berjuang sampai saat ini.

7. Kepada sahabat saya Ines Wulan Lestari dan Ayu Yulaekah . Terimakasih telah memberikan semangat dan motivasi untuk terus berjuang.
8. Kepada pacar saya Ifhan Dwi Putranto. Terimakasih sudah selalu memberikan semangat hingga saat ini
Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan.
Semoga skripsi ini ada manfaatnya.

Semarang, 29 Februari 2024
Penulis

Heni Sintowati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Pertanyaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Telaah Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Persepsi Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.3 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.1 Rumusan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.

3.2	Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4	Pengajuan Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Analisis Dekriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Analisis Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Uji <i>Goodness of Fit</i>	Error! Bookmark not defined.
3.6.4	Uji Hipotesis (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Deskripsi Hasil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	<i>Goodness of Fit</i> (Uji Model).....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	Error! Bookmark not defined.
BAB V	PENUTUP	Error! Bookmark not defined.

5.1 Kesimpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Penjualan Splendid Tahun 2018 – 2022	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2	<i>Research Gap</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1	Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1	Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2	Deskripsi Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Tanggapan Responden terhadap Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Tanggapan Responden terhadap Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Tanggapan Responden terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Koefisien Regresi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Uji Glejser.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11	Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12	Uji F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13	Uji t	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Model 5 tahap Proses Pembelian Konsumen	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Tabulasi Data

Lampiran 3. Olah Data

Lampiran 4. Tabel r

Lampiran 5. Tabel F

Lampiran 6. Tabel t

