

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, PROMOSI, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI MATAHARI DEPARTEMENT STORE”
(Studi Kasus Matahari Departemen Store Solo, Cabang Singosaren)**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

ARDIANSYAH BAYU NUGROHO

NIM : B100110232

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
PROGRAM STUDI EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini setelah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, PROMOSI, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI MATAHARI DEPARTEMENT STORE”
(Studi Kasus Matahari Departemen Store Solo, Cabang Singosaren)**

Oleh:

ARDIANSYAH BAYU NUGROHO

NIM : B100110232

Disetujui Untuk Dipertahankan Di Hadapan Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Surakarta, Juni 2015

Pembimbing


Sri Murwanti, SE., M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta





Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jl A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta-57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **Ardiansyah Bayu Nugroho**

NIRM :

Jurusan : **Manajemen**

Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Pelayanan, Promosi, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Matahari Departement Store” (Studi Kasus Matahari Departemen Store Solo, Cabang Singosaren)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan saya serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya, adalah hasil karya sendiri, dan belum pernah dipublikasikan sebelumnya. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau ijasah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Juni 2015

Yang membuat pernyataan


Ardiansyah Bayu Nugroho

MOTTO

**Kegagalan adalah bagaimana kita mampu bangkit dan menjadi
keberhasilan (Chairul Tanjung)**

**Sesuatu yang belum dikerjakan seringkali tampak mustahil,
kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya
dengan baik (Evelyn Underhill)**

**Lebih baik gagal karena mencoba dari pada tidak pernah
gagal karena tidak pernah mencoba (JFK)**

**Awali hari dengan Basmalah
(Anonim)**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis persembahkan karya kecil ini kepada:

- ♣ Allah SWT, yang memberikan hidup, menjadi tujuan hidupku, dan tempatku kembali nanti.
- ♣ Rasullulah SAW, yang telah memberikan ajaran dan tuntunannya kepada kita semua.
- ♣ Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan semuanya, doa. Kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu besar dalam hidupku.
- ♣ Kakak dan adikku, yang memberikan support dan penghibur dalam pengerjaan karya ini.
- ♣ Ibu Sri Murwanti, SE., M.M selaku Pembimbing yang selalu sabar dalam membimbingku menyelesaikan skripsi ini.
- ♣ Semua teman-temanku ASM crew (Angka, Kevin, Satrio, Wahyu, Rifky, Muaz, Rahmad, Sonny, Ardiansyah, Muad, Oyon, Okky, Hendra, Danu, Soing, Mudir, Ridha, Anita, Adelia, Endah, Novi) yang selalu membantu dan memberikan support.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama maupun secara parsial variabel Pelayanan, Promosi, Kualitas Produk, Harga terhadap Keputusan Pembelian di Matahari Departement Store Singosaren Solo.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang dianalisis dengan menggunakan software olah data SPSS for Windows versi 22. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan *non-probability sampling* melalui *metode accidental sampling*, dengan jumlah responden yang dipergunakan adalah 100 orang responden.

Hasil penelitian didapat baik secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri variabel Pelayanan, Promosi, Kualitas Produk, Harga terhadap Keputusan Pembelian di Matahari Departement Store Singosaren Solo. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel harga merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling besar terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Pelayanan, Promosi, Kualitas Produk, Harga dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The aim of this study was to determine the effect jointly or in partial, Service, Promotion, Product Quality, Price on Purchasing Decisions in Matahari Department Store Singosaren Solo.

This research is descriptive quantitative questionnaire as a data collection tool that is analyzed using data processing software SPSS for Windows version 22. The samples were carried out using non-probability sampling through accidental sampling method, the number of respondents used was 100 respondents.

The result is either jointly or individually variable Care, Promotion, Product Quality, Price on Purchasing Decisions in Matahari Department Store Singosaren Solo. The survey results revealed that the price variable is a variable that gives the most influence on purchasing decisions.

Keywords: Care, Promotion, Product Quality, Price and Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat dan mampu untuk menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Penelitian dengan judul Analisis Pengaruh Pelayanan, Promosi, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Matahari Departement Store” (Studi Kasus Matahari Departemen Store Solo, Cabang Singosaren). Bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan baik materiil maupun non materiil dari berbagai pihak. Oleh karenanya pada kesempatan yang berbahagia ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Bapak Dr. Triyono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah Memberikan ijin menyusun skripsi.
3. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M,Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Ibu Sri Murwanti, SE. M.M, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu-ilmu teori maupun terapan
6. Pimpinan, Staf dan Konsumen Matahari Departemen Store Solo Cabang Singosaren yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini
7. Ayah dan Ibuku tercinta yang telah memberikan dorongan dan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Semoga budi baik dan batuan yang telah diberikan mendapat dari Allah SWT. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dimasa sekarang dan yang akan datang.

Surakarta, 2015

Penulis

ARDIANSYAH BAYU N

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Keputusan Pembelian	7
2. Pelayanan	12
3. Kualitas Produk	16
4. Promosi	22
5. Harga	27
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Pemikiran Teoritis	32
D. Hipotesis	33

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	34
	B. Populasi dan Sampel	35
	C. Metode Pengumpulan Sampel	37
	D. Alat Pengukuran Data	38
	E. Metode Analisis	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
	B. Hasil Penelitian	49
	C. Uji Instrumen Penelitian	51
	D. Uji Asumsi Klasik	55
	E. Uji Hipotesis	60
	F. Pembahasan Hasil Penelitian	63
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	69
	B. Keterbatasan Penelitian	70
	C. Saran	70
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	50
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4. 6	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 7	Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4. 8	Hasil Uji Heterokedastisitas	56
Tabel 4. 9	Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.11	Hasil Analisis Uji F	60
Tabel 4.12	Hasil Analisis Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	49