

**ANALISIS PENGARUH HARGA, PELAYANAN, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ALAT ELEKTRONIK PADA TOKO ARDHA
ELEKTRONIK**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh

ADITYA ARDHA ANGGI . P
B100110080

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2016**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
”Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap
Keputusan Pembelian Alat Elektronik Pada Toko Ardha Elektronik”


Oleh :

ADITYA ARDHA ANGGI PRADANA
B100110080

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi
syarat untuk diterima.

Surakarta, 16 Februari 2016

Dosen Pembimbing



(Drs. Sujadi, M.M)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE.Msi)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271)717417 surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ADITYA ARDHA A. P
NIRM : B100110080
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Alat Elektronik Pada Toko Ardha Elektronik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila kemudian terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 16 Feb 2016

Yang membuat pernyataan,

ADITYA ARDHA A.P

MOTTO

*Jangan pernah menunda suatu pekerjaan yang bisa kamu
kejakan saat itu juga*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala anugerah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Alat Elektronik Pada Toko Ardha Elektronik” dengan baik.

Penulis menyadari Bahwa skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu dan pengalaman yang penulis miliki, namun penulis berharap skripsi ini berguna bagi pembaca dalam memperluas wawasan dan pengetahuan yang ada. Penulisan skripsi ini juga melengkapai syarat kelulusan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penulisan skripsi ini tidak sedikit kesulitan yang ditemui oleh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini. Sehingga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Triyono, SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. Anton Agus Setyawan,SE.,MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Drs. Sujadi, M.M, selaku Pembimbing Utama yang senantiasa dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, dan nasihat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Para Dosen dan Staf pengajar di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih atas materi yang selama ini diberikan kepada penulis.
5. Karyawan dan Staff Tata Usaha di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Mas Inung dan Mbak Yani terima kasih atas pelayanan, kemudahan administrasi, dan informasi yang telah diberikan kepada penulis.
6. Terimakasih buat kedua orang tua, bapak dan ibu yang telah memberikan dukungan materil, motivasi, doa dan semangat demi masa depan anaknya agar menjadi orang yang bernilai bagi keluarga, teman dan saudara.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya sebagai balasan atas bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara semua. Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik disengaja maupun tidak disengaja serta jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan penulisan-penulisan dikemudian hari.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Surakarta, 16 Februari 2016

(Penulis)

KATA PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kepada Allah SWT, atas segala anugerah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Alat Elektronik Pada Toko Ardha Elektronik” dengan baik.

Penulis menyadari Bahwa skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu dan pengalaman yang penulis miliki, namun penulis berharap skripsi ini berguna bagi pembaca dalam memperluas wawasan dan pengetahuan yang ada. Penulisan skripsi ini juga melengkapai syarat kelulusan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penulisan skripsi ini tidak sedikit kesulitan yang ditemui oleh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu dalam kelancaran penulisan skripsi ini. Sehingga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Triyono, SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. Anton Agus Setyawan,SE.,MSi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Drs. Sujadi, M.M, selaku Pembimbing Utama yang senantiasa dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, dan nasihat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Para Dosen dan Staf pengajar di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih atas materi yang selama ini diberikan kepada penulis.
5. Karyawan dan Staff Tata Usaha di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, Mas Inung dan Mbak Yani terima kasih atas pelayanan, kemudahan administrasi, dan informasi yang telah diberikan kepada penulis.
6. Terimakasih buat kedua orang tua, bapak dan ibu yang telah memberikan dukungan materil, motivasi, doa dan semangat demi masa depan anaknya agar menjadi orang yang bernilai bagi keluarga, teman dan saudara.
7. Seseorang yang selalu disamping saya Diaz Prabasari yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan perhatian ketika saya mulai bosan dan lelah dalam kuliah.
8. Kakak beradik (fery cilik dan fery lemu), markonte (robby), safi thegenk (fahru), kriting korea (jimin), simbah (roman), copril culun (krisna), galang yang menjadi dan sebagai tempat saya melepas tawa ketika saya merasa jenuh dalam mengerjakan penelitian ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Teori.....	9
1. Pengertian Pemasaran	9
2. Keputusan Pembelian Konsumen	13
3. Harga	16
4. Pelayanan	18
5. Kualitas Produk.....	20
B. Penelitian Terdahulu	21
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Hipotesis.....	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
A. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	29
1. Variabel Penelitian	29
2. Definisi Operasional Variabel	29
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	31
1. Populasi	31
2. Sampel	32
3. Teknik Pengambilan Sampel	32
C. Sumber Data	33
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	34
D. Metode Analisis Data.....	34
1. Analisis Data Kualitatif.....	35
2. Analisis Data Kuantitatif.....	36
a. Uji Reabilitas.....	36
b. Uji Validitas	36
c. Uji Asumsi Klasik.....	37
d. Analisis Regresi Berganda.....	39
e. Uji Hipotesis.....	39
1) Uji t.....	39
2) Uji F.....	40
3) Koefisien Determinasi (R^2).....	41
 BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	 42
A. Karakteristik Responden	46
B. Statistik Deskripsi	45
C. Metode Analisis Data.....	50
1. Uji Reabilitas.....	50
2. Uji Validitas	51
3. Uji Asumsi Klasik.....	53

4. Analisis Regresi Berganda	56
5. Uji Hipotesis.....	57
a. Uji t.....	57
b. Uji F.....	60
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	61
D. Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu dengan Sekarang	23
Tabel 3.1 Tabulasi	36
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	45
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Harga	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan.....	47
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	48
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas.....	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolonearitas.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Berganda	56
Tabel 4.15 Hasil Uji t	58
Tabel 4.16 Hasil Uji F	60
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi	61

ABSTRAKSI

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara individu dan serentak pengaruh dari harga, pelayanan, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian di toko Ardha Elektronik.

Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen yang pernah membeli alat elektronik di toko Ardha Elektronik. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu, yaitu orang yang pernah membeli dan membeli lebih dari satu kali produk di toko Ardha Elektronik. Dengan memperhatikan responden yang dikehendaki tersebut untuk memudahkan penelitian diambil sampel secara acak atau *random* sebanyak 100 orang. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda serta uji hipotesis dengan uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda dapat diambil kesimpulan penelitian sebagai berikut: Hasil uji t (parsial) bahwa harga (X1), pelayanan (X2), dan kualitas produk (X3) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian pada Ardha Elektronik. Hasil uji F (simultan) bahwa harga (X1), pelayanan (X2), dan kualitas produk (X3) secara serentak (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap terhadap keputusan pembelian pada Ardha Elektronik. Dari ke-3 variabel independen yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian pada ardha elektronik adalah variabel kualitas produk (X3).

Kaya Kunci : Harga, Pelayanan, Kualitas produ, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

In this study aims to determine individually and simultaneously the influence of price, service, and quality of products on purchase decisions in the store Ardha Electronics.

In this study, the population is consumers who ever bought more than one electronic device in Ardha Electronics stores. The sampling method using purposive sampling method, sampling is done with a certain considerations, namely people who have purchased more than one product at the store Ardha Electronics. Having regard to the respondents desired to facilitate research is taken a sample of 100 people. The analytical method used in this research is by using multiple linear regression analysis and hypothesis testing by t-test, F, and the coefficient of determination.

Based on the results of multiple linear regression analysis can be concluded the following research: Results of t test (partial) that the (X1), services (X2), and the quality of the product (X3) partially have a significant influence on purchasing decisions on Ardha Electronics. The result of F test (simultaneous) that the (X1), services (X2), and the quality of the product (X3) simultaneously (simultaneously) has significant influence on the purchase decisions on Ardha Electronics. Of the three independent variables that provide the most dominant influence on purchasing decisions on electronic ardha is the variable quality of the product(X3).

Keywords: price, service, quality products, Purchase Decision