

**KEPUTUSAN PEMBELIAN SAYURAN ORGANIK DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEMASAN PRODUK DI PASAR
SWALAYAN MODERN DI KOTA SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

RENI RISTIYANI
NIM. B 100 130 227

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

2020



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura Telp. (0271) 717417,
Fax. 715448 Surakarta 57102
Website: <http://www.ums.ac.id> Email: Ums@ums.ac.id

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini pembimbing skripsi tugas akhir.

Nama : Dr. Edy Purwo Saputro, SE., M.Si

Telah membaca dan mencermati skripsi dengan judul :

**KEPUTUSAN PEMBELIAN SAYURAN ORGANIK DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEMASAN PRODUK DI PASAR
SWALAYAN MODERN DI KOTA SURAKARTA**

Oleh :

RENI RISTIYANI
NIM. B 100 130 227

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, April 2020

Pembimbing

Dr. Edy Purwo Saputro, SE., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**KEPUTUSAN PEMBELIAN SAYURAN ORGANIK DITINJAU DARI
KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEMASAN PRODUK DI PASAR
SWALAYAN MODERN DI KOTA SURAKARTA**

Yang ditulis oleh :

Nama : Reni Ristiyani

NIM : B 100 130 227

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

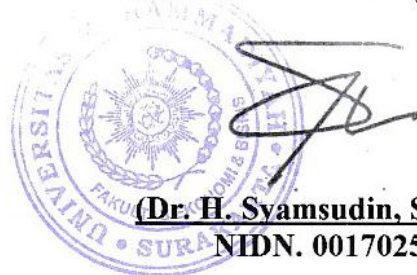
Surakarta, 8 Juni 2020

Pembimbing



Dr. Edy Purwo Saputro, SE., M.Si

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhamamdiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, SE, M.M.)

NIDN. 0017025710



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211
Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **RENI RISTIYANI**
NIRM : **13.6.106.02016.500227**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **KEPUTUSAN PEMBELIAN SAYURAN
ORGANIK DITINJAU DARI KUALITAS
PELAYANAN, HARGA DAN KEMASAN
PRODUK DI PASAR SWALAYAN MODERN DI
KOTA SURAKARTA**

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 dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 02 Mei 2020

Yang Membuat Pernyataan,

(Reni Ristiyani)

MOTTO

“ Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mengetahui terhadap apa yang kamu kerjakan “

(QS. Al-Hasyr 18)

“ Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan sholat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar”

(QS. Al- Baqarah 153)

“ Di dalam sebuah kehidupan ada tujuan yang ingin dicapai maka bersemangatlah dalam mewujudkan tujuan tersebut dan selalu libatkan Allah di setiap hal. Maka engkau akan diberikan kemudahan disetiap jalanmu”

(Hendri Wahyu Prabowo)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan nikmat karunianya hingga terselesaikan skripsi ini, kupersembahkan untuk :

- Bapak dan Ibu Tercinta yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku
- Adikku dan serta saudara-saudari yang telah memberikan semangat dan dukungan untukku
- Sahabat-sahabatku terima kasih atas semangat, motivasi, perhatian, kasih sayang, canda tawa, arti kebersamaan selama ini. Semoga kelak kita selalu bisa menjaga tali silaturahmi pertemanan dan persahabatan sampai kita tua nanti.
- Serta terimakasih kepada semua pihak yang telah menyumbangkan bantuan do'a dari awal hingga akhir yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.
- Almamaterku , Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kesuksesan bukanlah suatu kesenangan, bukan juga suatu kebanggaan, hanya suatu perjuangan dalam menggapai sebutir mutiara keberhasilan, semoga ALLAH memberikan rahmat dan karunia-NYA. Aamiin.

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sayuran organik pada Swalayan Modern di Surakarta. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian sayuran organik pada Swalayan Modern di Surakarta. Untuk mengetahui pengaruh kemasan terhadap keputusan pembelian sayuran organik pada Swalayan Modern di Surakarta. Populasi dalam penelitian ini seluruh pembeli sayuran organik pada swalayan modern di Surakarta dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Variabel Kemasan Produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Model yang digunakan pada penelitian ini tepat karena variabel kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan kemasan produk (X_3) sebesar 50,6%. Sedangkan sisanya sebesar 40,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kemasan dan Keputusan Pembelian

ABSTRACTION

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on purchasing decisions for organic vegetables at Modern Supermarkets in Surakarta. This is to determine the effect of price on purchasing decisions for organic vegetables at Modern Supermarkets in Surakarta. This is to determine the effect of packaging on purchasing decisions for organic vegetables at Modern Supermarkets in Surakarta. The population in this study were all buyers of organic vegetables at modern supermarkets in Surakarta and the sample used in this study was 100 respondents. Based on the research results, service quality variables have a significant effect on purchasing decisions. The price variable has a significant effect on purchasing decisions. Product packaging variables have a significant effect on purchasing decisions. The model used in this study is appropriate because the variables of service quality (X1), price (X2) and product packaging (X3) are 50.6%. While the remaining 40.4% is explained by other variables outside the model.

Keywords: Service Quality, Price, Packaging and Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah penulis penjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayahNya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan dan kedamaian berfikir. Sholawat serta salam yang senantiasa tercurah pada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“KEPUTUSAN PEMBELIAN SAYURAN ORGANIK DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEMASAN PRODUK DI PASAR SWALAYAN MODERN DI KOTA SURAKARTA”**.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi dan memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, bimbingan, petunjuk, ridho, dan kasih sayangmu yang takhenti-hentinya ngkau limpahkan kepadaku.
2. Bapak Dr. Sofyan Anif, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Dr. Syamsyudin, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Imronudin, SE, MS.i Ph.D selaku ketua program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, SE., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan tulus dan sabar telah memberikan banyak arahan, masukan, waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Studi Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa study.
7. Seluruh staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kelancaran proses administrasi maupun informasi selama kuliah dan penulisan skripsi ini.
8. Teman-teman Managemen angkatan 2013 yang saling memotivasi dan memberikan semangat selama menimba ilmu di UMS.
9. Untuk almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Surakarta, terima kasih mengijinkanku berkembang dan menjadi seseorang yang lebih baik, untuk segala kenangan, untuk ilmu pendidikan yang telah kau beri.

Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas dukungannya dan bantuannya yang tulus serta doa yang diberikan penulis selama ini demi kelancaran dalam pembuatan skripsi ini. Akhirnya pada ALLAH SWT

semua amal baik tersebut penulis kembalikan, semoga ALLAH SWT membalas semua kebaikan mereka yang telah diberikan kepada penulis baik moril maupun materiil dengan balasan yang berlipat ganda.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, April 2020

Penulis

Reni Ristiyani

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACTION.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6

BAB II.	TINJAUAN PUSTAKA.....	8
	A. Kualitas pelayanan	8
	1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
	2. Karakteristik Jasa Pelayanan.....	10
	3. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
	B. Harga	13
	C. Keputusan Pembelian.....	14
	D. Penelitian Terdahulu	15
	E. Kerangka Pemikiran.....	24
	F. Hipotesis.....	25
BAB III.	METODE PENELITIAN.....	26
	A. Jenis Penelitian	26
	B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	26
	C. Data dan Sumber Data	27
	D. Metode Pengumpulan Data.....	28
	E. Instrumen Penelitian.....	28
	F. Metode Analisis Data.....	30
BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
	A. Deskripsi Responden.....	39
	B. Uji Validitas dan Reliabilitas	41
	C. Uji Asumsi Klasik.....	44
	D. Analisis Data	47

E. Pembahasan.....	50
BAB V. PENUTUP	52
A. Kesimpulan	52
B. Keterbatasan.....	53
C. Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Usia.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Kelompok Jenis kelamin	40
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kemasan	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4.12 Hasil Uji t test.....	47

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Data Tabulasi
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 5. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 7. *Output* Regresi