

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN  
MS GLOW PADA MASYARAKAT CITRA RAYA**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh :

Nama : **HOTMAULI SINURAT**

NIM : 1816120013

Program Studi : Manajemen S1

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

**PUTRA PERDANA INDONESIA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**TANGERANG**

**2022**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **HOTMAULI SINURAT**  
NIM : 1816120013  
Program Studi : Manajemen  
Jurusan : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Keputusan Pembelian Produk  
Ms Glow pada masyarakat Citra Raya.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PUTRA PERDANA INDONESIA.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang, 21 Januari 2022

Penulis



Hotmauli Sinurat

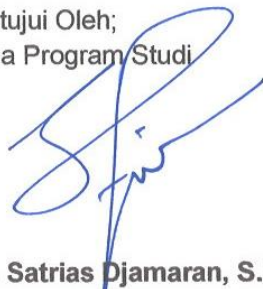
## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : **HOTMAULI SINURAT**  
NIM : **1816120013**  
JURUSAN : **MANAJEMEN**  
JENJANG : **STRATA SATU (S1)**  
JUDUL SKRIPSI : **Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Keputusan Pembelian Produk Ms Glow pada  
masyarakat Citra Raya.**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 21 Januari 2022

Disetujui Oleh;  
Ketua Program Studi



**Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.**

Dosen Pembimbing



**Andrian Eko Haryoko, M.M.**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : **HOTMAULI SINURAT**  
NIM : **1816120013**  
Program Studi : **MANAJEMEN**  
Jenjang : **STRATA SATU (S1)**  
Judul Skripsi : **Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Ms Glow pada masyarakat Citra Raya.**

Telah diujikan dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji Skripsi dan guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Pembimbing

**Andrean Eko Haryoko, M.M.**

Tim Penguji :

Ketua : Drs. Satrias Djamaran, S.E.,M.M.  
Anggota : 1. Andrean Eko Haryoko, S.E.,M.M  
2. Gathot Widiantera, S.E.,M.M



Disahkan pada tanggal  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PPI

Ketua,



**Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M.**

## ABSTRAKSI

**HOTMAULI SINURAT, 1816120013**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN MS GLOW PADA MASYARAKAT  
CITRA RAYA.**

Skripsi : Program Studi Manajemen 2022

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian

( ix + 92 + Lampiran )

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Ms Glow pada masyarakat Citra Raya. Adapun sampel pada penelitian ini adalah 100 orang pada masyarakat Citra Raya, cikupa Tangerang. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif diskriptif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah koesioner. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan program SPSS versi 23. Adapun hasil analisis Uji t (parsial) pada variabel Harga (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) adalah  $t_{hitung} > t_{tabel} = 4.450 > 1.660$  hal ini membuktikan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, dengan nilai pengaruh (X1) terhadap (Y) sebesar 0.613 atau 61,3%. Hasil analisis Uji t (parsial) pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) adalah  $t_{hitung} > t_{tabel} = 7,159 > 1.660$  hal ini membuktikan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, dengan nilai pengaruh (X2) terhadap (Y) sebesar 0.696 atau 69,6%. Hasil analisis Uji t (parsial). Hasil uji F (simultan) pada variabel Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) adalah  $F_{hitung} > F_{tabel} = 142.811 > 3.090$ . Hal ini membuktikan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak dengan nilai pengaruh sebagaimana terlihat pada Adjusted R square yaitu sebesar = 0.741 atau 74,1% sedangkan sebesar 25,9% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak dianalisis pada penelitian ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur, penulis panjatkan kebesaran-Nya Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan, petunjuk, dan nikmat yang di berikan-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah: “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian konsumen Pembelian Konsumen Ms Glow pada masyarakat Citra Raya.

Penulis menyadari tanpa adanya dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak-pihak yang selama ini telah membantu, mendukung, membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E.,S.H., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.
2. Bapak Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Putra Perdana Indonesia.
3. Para Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
4. Bapak Andrean Eko Haryoko, M.M. Selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini.

5. Seluruh staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses perkuliahan di STIE PPI.
6. Kepada kedua orang tua yang paling saya cintai Ibu Ria Flora Simorangkir dan Bapak Mangiring Sinurat yang telah membesarkan saya dan memberikan doa, semangat, motivasi, dan nasehat.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2018 di Prodi Manajemen STIE Putra Perdana Indonesia yang selalu memotivasi, memberikan semangat dan memberikan bantuan baik moril maupun non moril.
8. Kepada sahabat saya Nadia, Sintia, yang selalu ada di setiap perjalanan dalam melakukan perjuangan ini
9. Untuk Hendi yang selalu menemani saya untuk pengerjaan skripsi ini.
10. Untuk budiarto teman bimbingan yang selalu memberikan waktu luang, semangat, motivasi dan juga Doa-doanya dalam menyelesaikan pendidikan ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun yang menjadikan skripsi ini lebih baik lagi. Mengingat penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi diri penulis sendiri serta perkembangan ilmu manajemen yang berkonsentrasi dibidang manajemen pemasaran. Dan

semoga Tuhan yang Maha Esa senantiasa mencurahkan rahmat-Nya kepada kita semua, Amin.

Tangerang, 21 Januari 2022

Hotmauli Sinurat



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan .....	ii
Halaman Persetujuan Skripsi.....	iii
Halaman Tanda Lulus Ujian Skripsi .....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar .....	ix

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	5

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Variabel Harga $X_1$ .....	7
B. Variabel Kualitas Pelayanan $X_2$ .....	14
C. Variabel Keputusan Pembelian Y .....	19
D. Kerangka Berfikir .....	26
E. Hipotesis .....	27
F. Penelitian Terdahulu .....	29

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	31
B. Jenis Dan Sumber Data .....	33
C. Metode Pengumpulan Data.....	34
D. Populasi Dan Sampel.....	37
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	46

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Objek Penelitian .....	55
B. Deskripsi Data Penelitian .....	57
C. Deskripsi Data Variabel.....	61

D. Analisis Hasil Penelitian .....	65
E. Pembahasan.....	87

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	90
B. Saran .....	91

Daftar Pustaka.....

Daftar Lampiran .....

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tipe-tipe Keputusan Pembelian .....	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Pilihan Jawaban Kuesioner .....	36
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian .....	41
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	50
Tabel 4.1 Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.2 Umur .....	58
Tabel 4.3 Pendidikan .....	59
Tabel 4.4 Gaji .....	60
Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Harga X1 .....	62
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan X2 .....	63
Tabel 4.7 Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian Y .....	64
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Harga X1 .....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Harga X1 .....	67
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan X2 .....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan X2 .....	69
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Y .....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Y .....	71
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Harga X1 .....	72
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan X2 .....	72
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian Y .....	73
Tabel 4.17 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov .....	74
Tabel 4.22 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	77
Tabel 4.23 Hasil Uji Korelasi .....	78
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	79

Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Berganda .....	80
Tabel 4.26 Hasil Uji T Parsial .....	82
Tabel 4.27 Hasil Uji F Simultan .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4.2 Pie Chart Jenis Kelamin .....	57
Gambar 4.3 Pie Chart Usia Responden .....	58
Gambar 4.4 Pie Chart Pendidikan.....	59
Gambar 4.5 Pie Chart Gaji.....	60
Gambar 4.6 Uji Normalitas Normal P-P Plot.....	75
Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram.....	76