

HALAMAN JUDUL

**ANALISA PENGARUH HARGA BARANG DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
SPAREPART DAN OLI DI PT. SURYA TIMUR SAKTI JATIM
WILAYAH SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



OLEH :

BRILLIANT ARMY WIYONO

NPM : 17420022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2021**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Brilliant Army Wiyono
NPM : 17420022
Alamat : Jl. Candi Lempung 47 C No. 2 Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Analisa Pengaruh Harga Barang dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sparepart dan Oli Di PT. Surya Timur Sakti Jatim Wilayah Surabaya”** bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Surabaya, 4 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Brilliant Army Wiyono

17420022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISA PENGARUH HARGA BARANG DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
SPAREPART DAN OLI DI PT. SURYA TIMUR SAKTI JATIM
WILAYAH SURABAYA**

Diajukan oleh :

BRILLIANT ARMY WIYONO

NPM : 17420022

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

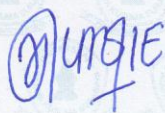
DOSEN PEMBIMBING I



DWI INDAH MUSTIKORINI, SE, MM

Tanggal 8 Juli 2021

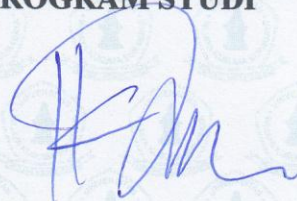
DOSEN PEMBIMBING II



HUSNI INDRAWATI WIJAYA PUTRI, SE, MM

Tanggal 8 Juli 2021

KETUA PROGRAM STUDI



DR. KRISTININGSIH, SE., M.SI

Tanggal 8 Juli 2021

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena oleh berkat dan penyertaan serta karunia yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan proposal tugas akhir (skripsi) yang berjudul “Analisa Pengaruh Harga Barang Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen *Sparepart* Dan Oli Di PT. Surya Timur Sakti Jatim Wilayah Surabaya” dengan baik dan tepat waktu. Tujuan penulis menyusun dan membuat skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas bantuan serta dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Prof. Sri Harmadji., dr.,Sp.THT-KL(K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.SI selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Ibu Dwi Indah Mustikorini,SE,MM selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Husni Indrawati Wijaya Putri,SE,MM dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, bantuan serta bimbingan selama skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Bambang Setyadarma, SE,M.Ak selaku dosen wali yang telah mengarahkan dan memberi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang memberikan informasi dan fasilitas terkait program skripsi.
8. Kedua orang tua, Alm. Papa tercinta Yusak Mulyono yang memberi amanah agar penulis menjadi sarjana dan Mama tercinta Erna Lucy Siniwiludjeng yang memberikan dukungan moril dan material serta doa yang dipanjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus untuk penulis.
9. Kepada calon istri Putri Mayang Sari yang selalu memberi dukungan doa dan memberi semangat mulai dari nol hingga penulis dapat menyelesaikan program skripsi.
10. Sahabat terdekat Aditya Sapta, Ranu Arsyfana, Eriandi Pranata yang selalu memberi dukungan agar penulis tidak patah semangat dalam menyelesaikan skripsi.
11. Sahabat Manajemen F Adinda, Gabby, Devie, Qhoimatus, Mefia, Ester dan teman-teman yang saling memberi dukungan agar dapat lulus tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan lain yang dapat membangun. Sehingga kekurangan yang ada dalam penelitian ini dapat disempurnakan oleh peneliti selanjutnya. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dalam membantu mengembangkan ilmu pengetahuan. Terima kasih.

Surabaya, 4 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pemasaran	7
2.1.2. Konsep Pemasaran	8
2.1.3. Pemasaran Jasa	11
2.1.4. Harga.....	14
2.1.5. Kualitas Pelayanan	17
2.1.6. Perilaku Konsumen	20
2.1.7. Keputusan Pembelian Konsumen	21
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Hipotesis dan Model Analisis.....	31
2.3.1. Hipotesis.....	31
2.3.2. Model Analisis	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Pendekatan Penelitian	35
3.2. Populasi dan Sampel	35

3.3.	Identifikasi Variabel	38
3.4.	Definisi Operasional Variabel	38
3.5.	Jenis dan Sumber Data	43
3.5.1.	Jenis Data	43
3.5.2.	Sumber Data	44
3.6.	Prosedur Pengumpulan Data	44
3.7.	Teknik Analisis	45
3.7.1.	Uji Instrumen	46
3.7.1.1	Uji Validitas	46
3.7.1.2	Uji Reliabilitas	47
3.7.2	Uji Model	47
3.7.2.1	Teknik Analisis Regresi Berganda	47
3.7.3	Uji Hipotesis	48
3.7.3.1	Uji F	48
3.7.3.2	Uji T	49
3.7.3.3	Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.2.1.	Deskripsi Karakteristik Responden	54
4.2.2.	Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.3.	Uji Instrumen	59
4.3.1.	Uji Validitas	59
4.3.2.	Uji Reliabilitas	60
4.4.	Analisis Data	61
4.4.1.	Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.4.2.	Pengujian Hipotesis	62
4.4.2.1	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	62
4.4.2.2	Uji Statistik F	63
4.4.2.3	Uji Statistik t	63
4.4.3.	Pembahasan	64
BAB V PENUTUP		68
5.1.	Kesimpulan	68

5.2. Saran	68
5.3. Keterbatasan	69
DAFTAR PUSTAKA	70
DAFTAR LAMPIRAN	72

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen sparepart dan oli di PT. Surya Timur Sakti Jatim. Harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian terhadap sparepart dan oli serta meningkatkan kepercayaan konsumen melalui kualitas pelayanan. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah harga dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian sparepart dan oli pada PT. STSJ. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT. STSJ yang ada di kota Surabaya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yang digunakan berjumlah 50 responden. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner. Analisis data menggunakan analisis linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Tetapi variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : harga barang, kualitas pelayanan, keputusan pembelian

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price and service quality on consumer purchasing decisions for spare parts and oil at PT. Surya Timur Sakti Jatim. Price is one of the factors that influence purchasing decisions on spare parts and oil as well as increasing consumer confidence through service quality. The formulation of the problem in this study is whether the price and quality of service can affect the decision to purchase spare parts and oil at PT. STJ. While the purpose of this study is to test and determine the effect of price and service quality on purchasing decisions. In this study, the author uses quantitative methods. The population in this study were consumers of PT. STSJ in the city of Surabaya. In this study, the authors used a purposive sampling technique used amounted to 50 respondents. The method used to collect data in this study is a questionnaire or questionnaire. Data analysis used multiple linear analysis. The results showed that the price had a significant effect on purchasing decisions. But the service quality variable has no significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *price of goods, quality of service, purchasing decisions*