

**HUBUNGAN KUALITAS PRODUK, PELAYANAN
DAN HARGA DENGAN KEPUTUSAN KONSUMEN
MEMBELI KITCHEN SET ALUMINIUM**

(Studi kasus pada PT. Galaxy Perkasa Mandiri)

SKRIPSI

MUHAMMAD RIDWAN SUGIHARTO

2112000111



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2019

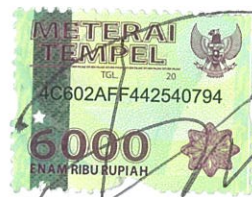
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

HUBUNGAN KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN HARGA DENGAN KEPUTUSAN KONSUMEN MEMBELI KITCHEN SET ALUMINIUM

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapat gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 Maret 2019



Muhammad Ridwan Sugiharto
NPK 2112000111

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN HARGA DENGAN KEPUTUSAN KONSUMEN MEMBELI KITCHEN SET ALUMINIUM

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Subekti Singih Hadi, MSc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 29 Maret 2019

Menyetujui
Pembimbing,



Drs. Subekti Singih Hadi, MSc

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, MSc

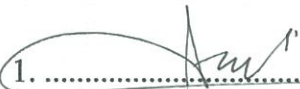
PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN HARGA DENGAN KEPUTUSAN KONSUMEN MEMBELI KITCHEN SET ALUMINIUM

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal **29 Maret 2019** dengan nilai **B**

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, MSc (Kaprodi S-1 Manajemen : Ketua)

2.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc

(Sekretaris Prodi S-1 Manajemen)

3.  ; Drs. Subekti Singih Hadi, MSc (Pembimbing)

4.  ; Dr. Ir. Diah Pranitasari, MM (Anggota Penguji I)

5.  ; Lina Noersanti, S. Si., M. Si (Anggota Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Drs. Subekti S. Hadi, MSc, selaku dosen pembimbing skripsi ini, atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan dalam membimbing pembuatan skripsi ini
2. Bapak Drs. Sumitro, MSc, selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
4. Ibunda dan ayah tercinta, ibu Erni dan ayah Hutagalung, yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam keadaan apapun, baik material maupun moral, doa dan motivasi agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Adik tersayang, Okki Eryanto, yang telah memberikan semangat dan selalu menghibur dikala suka maupun duka.
6. Andika Darma, teman dekat yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan membantu dikala suka dan duka.
7. Yogi Nanda Adrifa teman dekat yang telah memberikan semangat, motivasi dan membantu saat suka dan duka.
8. The AS, sahabat-sahabat dari masa sekolah yang sampai sekarang menjalin silaturahmi yang tak henti-hentinya membantu, menyemangati dan selalu meluangkan waktu disela-sela kesibukan untuk bertemu, berbagi canda, tawa

serta mengukir cerita dan tidak pernah lelah untuk selalu mendengar keluhan kesah penulis.

9. Teman-teman seperjuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, (Resti, Amel, Fitri, Aji, Obrian, Nur Azizah, Ransyah), yang telah memberikan warna dan cerita bahagia selama perkuliahan.
10. Para responden atas bantuan dan kesediaanya meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga skripsi ini dapat selesai.
11. Al Sa'ad Travel and Tourism Puncak yang selalu memberikan dukungan saat penulis sedang merasa suntuk untuk bersenang-bersenang.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan dan manfaat bagi ilmu pengetahuan dan penulis selanjutnya.

Jakarta, 29 Maret 2019

Muhammad Ridwan Sugiharto
NPK 2112000200

Muhammad Ridwan Sugiharto
NPK 2112000111
Program Studi S1-Manajemen

Dosen Pembimbing :
Drs. Subekti S. Hadi, MSc

**HUBUNGAN KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN
HARGA DENGAN KEPUTUSAN KONSUMEN
MEMBELI KITCHEN SET ALUMINIUM
(Studi kasus pada PT. Galaxy Perkasa Mandiri)**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris mengenai ada tidaknya pengaruh variabel kualitas produk, pelayanan dan harga terhadap keputusan konsumen membeli kitchenset alumunium di PT. Galaxy Perkasa Mandiri.

Metode penelitian ini adalah dengan metode survei dengan teknik koefisien parsial berganda dan pengujian hipotesis (uji parsial dan simultan). Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 52 responden yang merupakan konsumen yang melakukan pembelian kitchenset alumunium di PT. Galaxy Perkasa Mandiri.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel hubungan antara kualitas produk (X_1) dengan keputusan pembelian kitchent set alumunium (Y) adalah sebesar -0,143. Koefisien korelasi parsial antara pelayanan (X_2) dengan keputusan pembelian kitchen set alumunium (Y) adalah sebesar 0,795. Koefisien korelasi parsial antara harga (X_3) dengan keputusan pembelian kitchen set alumunium (Y) adalah sebesar 0,027.

Penelitian menyimpulkan bahwa secara parsial kualitas produk, pelayanan berpengaruh positif terhadap minat beli konsumen sedangkan harga berpengaruh negatif terhadap keputusan konsumen. Hasil pengujian hipotesis dengan taraf nyata 10% menunjukkan bahwa kualitas produk, pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan.

Kata kunci : *Kualitas Produk, Pelayanan, dan Harga*

Muhammad Ridwan Sugiharto NPK 2112000111 <i>Program Studi S1-Manajemen</i>	Advisor : Drs. Subekti S. Hadi, MSc
<i>THE RELATION OF THE QUALITY PRODUCTS, SERVICE QUALITY, AND PRICE TO PURCHASE DECISION ON KITCHEN SET ALUMUNUM PT. GALAXY PERKASA MANDIRI</i> <i>(A case study on PT. Galaxy Perkasa Mandiri)</i>	
ABSTRACT The purpose of this study was to <i>provide empirical evidence about the presence or absence of the influence of product quality, service quality, and price with the purchasing decision kichent set alumunium at PT. Galaxy Perkasa Mandiri.</i> The research method used in this study was evaluation technique correlation parcial and hypothesis test (partial and simultan test). This study used a sample of 52 respondents who are consumers who perform shopping transactions on PT. Galaxy Perkasa Mandiri. The results of this study indicate that the Word of Mouth relationship between the quality of product (X1) with purchasing decisions Kitchen set Alumunium (Y) is equal to - 0,143. Partial correlation coefficient between service quality (X2) with purchasing decisions Kitchen set Alumunium (Y) is equal to 0,795. Partial correlation coefficient between price (X3) with purchasing decisions Kitchen set Alumunium (Y) is equal to 0,027. This shows product quality, service quality have positive effect to consumer buying interest, and promotion have negatively affectwith with purchasing decisions. The result of hypothesis testing with 5% real level indicates that trust, product quality, service quality, and price have significant effect, either partially or simultaneously. The study concluded that partially only product quality and service quality have a positive and significant relationship on purchasing decisions, while product price does not have a positive and significant relationship on purchasing decisions. The simultaneous product quality, service quality, and price have a positive and significant relationship with purchasing decisions.	
<i>Keywords : Product Quality, Service Quality, and Price.</i>	

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK SKRIPSI	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar belakang masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah Pokok	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 .6
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu	.6
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Produk dan Kualitas Produk	11
2.2.2. Pelayanan dan Kualitas Pelayanan	11
2.2.3. Harga	13
2.2.4. Keputusan Konsumen.....	16
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian	24
2.3.1. Hubungan Kualitas Produk dengan Keputusan Konsumen.....	24
2.3.2. Hubungan Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	24
2.3.3. Hubungan Harga dengan Keputusan Konsumen	25
2.4. Pengembangan Hipotesis	25

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian.....	25
BAB III PROSEDUR PENELITIAN	31
3.1 Strategi Penelitian.....	31
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	31
3.3.1. Populasi Penelitian	31
3.3.2. Sampel Penelitian	31
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	32
3.4. Operasionalisasi Variabel	33
3.5. Metodda Analisis Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	43
4.2. Deskripsi Responden	43
4.3. Deskripsi Data	46
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	49
4.4.1. Uji validitas	49
4.4.2. Uji reliabilitas	51
4.5. Analisis Statistik Data	52
4.5.1. Analisis Koefisien Parsial.....	52
4.5.2. Analisis Koefisien Berganda	52
4.5.3. Uji Hipotesis	53
4.6. Temuan Hasil Penelitian.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Simpulan.....	60
5.2. Saran	61
DAFTAR REFERENSI	62
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Ketentuan Pengukuran Instrumen Penelitian.....	30
Tabel 3.2. Instrumen Variabel Kualitas Produk, Pelayanan, Harga Dengan Keputusan Konsumen.....	30
Tabel 3.3. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	37
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	41
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	42
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5. Validitas Instrumen Perbutir Variabel Kualitas Produk	46
Tabel 4.6. Validitas Instrumen Perbutir Variabel Pelayanan.....	47
Tabel 4.7. Validitas Instrumen Perbutir Variabel Harga	47
Tabel 4.8. Validitas Instrumen Perbutir Variabel Keputusan Konsumen....	48
Tabel 4.9. Reabilitas untuk Variabel Produk, Pelayanan, Harga dan Keputusan Konsumen	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	26
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk	44
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Pelayanan	44
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Harga	45
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Keputusan Konsumen	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	59
Lampiran 2. Struktur Organisasi PT. Galaxy Perkasa Mandiri	62
Lampiran 3. Tabulasi Skor Kualitas Produk.....	63
Lampiran 4. Tabulasi Skor Pelayanan.....	65
Lampiran 5. Tabulasi Skor Harga	67
Lampiran 6. Tabulasi Skor Keputusan Konsumen.....	69
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	71
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Pelayanan	72
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Harga.....	73
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Keputusan Konsumen.....	74
Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Parsial	76
Lampiran 13. Hasil Uji Koerlasi Berganda	77
Lampiran 14. Surat Keterangan Riset	78
Lampiran 15. Daftar Riwayat Hidup	79