

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
THE BODYSHOP SURABAYA TOWN SQUARE SURABAYA**



Oleh:

FADHILATUL DINI HERMANDA RIZQIA

NPM 11.1.02.04851

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
THE BODYSHOP SURABAYA TOWN SQUARE SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



Oleh:

FADHILATUL DINI HERMANDA RIZQIA

NPM 11.1.02.04851

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2016

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
THE BODYSHOP SURABAYA TOWN SQUARE SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

FADHILATUL DINI HERMANDA RIZQIA
NPM : 11.1.02.04851

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 02 April 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Hendri Sukotjo, S.E., M.M.

2. Dra. E. Sasi Agustin, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

Dra. E. Sasi Agustin, M.M.

Dr. Triyonowati, M.Si.

Ketua STIESIA

Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : **FADHILATUL DINI HERMANDA RIZQIA**

NPM : **11.1.02.04851**

menyatakan bahwa tugas akhir ini dengan judul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA THE BODYSHOP SURABAYA TOWN SQUARE SURABAYA

Dan diajukan untuk diteliti tanggal 02 April 2016 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tugas akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menentukan gagasan atau pokok, atau pemikiran dari penulis lain, yang saya buat seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan juga tidak terdapat bagian atau se-kecilnya tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik pernyataan yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh STIESIA Patal saya terima

Surabaya, 02 April 2016

Yang memberikan pernyataan


Fadhilatul Dini Hermanda Rizqia

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : **FADHILATUL DINI HERMANDA RIZQIA**
 NPM : 11.1.02.04851
 Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Oktober 1992
 Agama : Islam
 Jumlah Saudara/ Anak Ke : 4 (Empat) / 2 (Dua)
 Alamat / Telpon : Jl. Surtikanti IV/ 5 Surabaya
 Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : **HERMANSYAH**
 Alamat Rumah / Telpon : Jl. Surtikanti IV/ 5 Surabaya
 Alamat Kantor / Telpon : -
 Pekerjaan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDI Hasyim Asyari di Surabaya Tahun 2005
2. Tamat SMPN 8 di Surabaya Tahun 2008
3. Tamat SMAN 3 di Surabaya Tahun 2010
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – X	2011-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan
2014-2016	The Bodyshop Townsquare	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Fadhilatul Dini Hermanda Rizqia

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada The Bodyshop Surabaya Town Square Surabaya “. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E.,M.S.A.,Ak. CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan ibu dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak bimbingan serta bekal ilmu pengetahuan selama dibangku kuliah.

5. Pimpinan dan staff karyawan The Bodyshop Surabaya Town Square Surabaya terima kasih atas ijin dan bimbingan yang diberikan selama melakukan penelitian.
6. Kedua Orang tuaku tercinta, terimakasih atas cinta kasih sayang yang tiada akhir, serta doa yang tiada henti-hentinya mengiringi langkahku.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih sangatlah jauh dari kesempurnaan dan senantiasa berharap kritik dan saran yang dapat membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini.

Akhirnya dengan mengucapkan syukur besertadoa dan harapan semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak yang berkepentingan. Dan semoga Allah SWT memberikan balasan atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan pada penulis.

Surabaya, 02 April 2016

Fadhilatul Dini Hermanda Rizqia

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN TEORI DAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Teori	7
2.1.1. Harga	7
1. Pengertian Harga	7
2. Tujuan Penetapan Harga	8
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	9
2.1.2. Produk	11
1. Pengertian Produk	11
2. Klasifikasi Produk	12
3. Atribut Produk	14
2.1.3. Kualitas Produk	15
1. Pengertian Kualitas Produk	15
2. Dimensi Kualitas Produk	17
2.1.4. Pelayanan	18
1. Pengertian Pelayanan	18
2. Standardisasi Pelayanan	19
2.1.5. Kualitas Layanan	21
1. Pengertian Kualitas Layanan	21
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	22
2.1.6. Perilaku Konsumen	24
1. Pengertian Perilaku Konsumen	24

2.	Dimensi Perilaku Konsumen	24
2.1.7.	Keputusan Pembelian	25
2.1.8.	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	37
2.1.9.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	38
2.1.10.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian.....	39
2.1.11.	Penelitian Terdahulu	40
2.1.12.	Rerangka Pemikiran	41
2.2.	Hipotesis	43
BAB 3.	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1.	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	44
3.1.1.	Jenis Penelitian.....	44
3.1.2.	Gambaran dari Populasi Penelitian	44
3.2.	Teknik Pengambilan Sampel	45
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	46
3.4.1.	Variabel	46
3.4.2.	Definisi Operasional Variabel	47
3.5.	Teknik Analisis Data	49
3.5.1.	Uji instrumen	49
3.5.2.	Uji Asumsi Klasik	51
3.5.3.	Regresi Linier Berganda	52
3.5.4.	Uji Kelayakan (Uji F).....	53
3.5.5.	Koefisien Korelasi.....	53
3.5.6.	Koefisien Determinasi	54
3.5.7.	Pengujian Hipotesis	54
BAB 4.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Hasil Penelitian	56
4.1.1.	Gambaran Umum Subyek Penelitian	56
1.	Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin	56
2.	Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia ...	57
3.	Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Pekerjaan	58
4.1.2.	Analisis Deskriptif Hasil Penelitian	59
1.	Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Harga	59
2.	Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kualitas Produk.....	61
3.	Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kualitas Layanan	62
4.	Analisis Tanggapan Responden Berkaitan dengan Keputusan Pembelian	64

4.1.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	66
1.	Uji Validitas	66
2.	Reliabilitas	68
4.1.4.	Uji Asumsi Klasik	69
1.	Autokorelasi	69
2.	Uji Normalitas	70
2.	Multikolinieritas	71
3.	Heteroskedastisitas	72
4.1.5.	Analisis Regresi Berganda	73
4.1.6.	Uji Kelayakan Model (Uji F)	75
4.1.7.	Koefisien Determinasi (R^2)	76
4.1.8.	Pengujian Hipotesis	77
1.	Uji t	77
2.	Koefisien Determinasi Partial (r^2)	78
4.2.	Pembahasan	79
4.2.1.	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	80
4.2.2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	81
4.2.3.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	82
BAB 5.	PENUTUP	
5.1.	Simpulan	84
5.2.	Saran	85
JADWAL PENELITIAN		
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Karakteristik Responden Berkaitan Jenis Kelamin	56
Tabel 2.	Karakteristik Responden Berkaitan Dengan Usia	57
Tabel 3.	Karakteristik Responden Berkaitah Jenis Pekerjaan	58
Tabel 4.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Harga	60
Tabel 5.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Kualitas Produk	61
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Kualitas Layanan	63
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Berkaitan dengan Keputusan Pembelian	65
Tabel 8.	Uji Validitas Variabel Harga.....	66
Tabel 9.	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	67
Tabel 10.	Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	67
Tabel 11.	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	68
Tabel 12.	Nilai Alpha Cronbach Masing-Masing Variabel	69
Tabel 13.	Hasil Uji Multikolinieritas	71
Tabel 14.	Rekapitulasi Hasil Uji Regression	73
Tabel 15.	Anova	75
Tabel 16.	Model Summary	76
Tabel 17.	Tingkat Signifikansi Masing-Masing Variabel	77
Tabel 18.	Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Proses Keputusan Pembelian.....	26
Gambar 2.	Rerangka Pemikiran.....	42
Gambar 3.	Model Pemikiran	43
Gambar 4.	Grafik Pengujian Normalitas Data	70
Gambar 5.	Heteroskedastisitas pada Regresi Linier Berganda	72



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Distribusi Frekuensi
- Lampiran 4. Uji Validitas
- Lampiran 5. Output Regression
- Lampiran 6. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi
- Lampiran 7. Kartu Konsultasi Bimbingan
- Lampiran 8. Surat Pengantar Ijin Riset Ke Instansi
- Lampiran 9. Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran 10. Sertifikat Seminar Metodologi

