

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
KAROSERI ANGKASA**



Oleh:

MOKHAMMAD FATIKHUL IKHSAN

NPM: 19.1.02.11937

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
KAROSERI ANGKASA**



Oleh:

MOKHAMMAD FATIKHUL IKHSAN

NPM: 19.1.02.11937

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
KAROSERI ANGKASA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

MOKHAMMAD FATIKHUL IKHSAN

NPM: 19.1.02.11937

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
KAROSERI ANGKASA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

MOKHAMMAD FATIKHUL IKHSAN

NPM : 19.1.02.11937

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 04 Maret 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.

2. Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

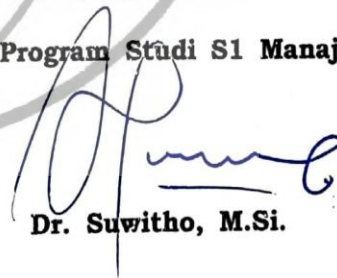
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadiah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Mokhammad Fatikhul Ikhsan**
N.P.M : **19.1.02.11937**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA KAROSERI ANGKASA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 04 Maret 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. 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 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal terima.

Surabaya, 04 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Mokhammad Fatikhul Ikhsan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Mokhammad Fatikhul Ikhsan
NPM : 19.1.02.11937
Program Studi : S1-Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo/16 November 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 Bersaudara/Anak ke-1
Alamat Rumah : Desa Seketi RT.03 RW.02,
Kec.Balongbendo, Kab. Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Nafiroh
Alamat Rumah/Telepon : Desa Seketi RT.03 RW.02,
Kec.Balongbendo, Kab. Sidoarjo/
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Seketi Tahun 2013
2. Tamat SMP di SMP AL-ISLAM Krian Tahun 2016
3. Tamat SMA di SMK RADEN RAHMAT Mojosari Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-VII	2019-2022	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya oleh

Mokhammad Fatikhul Ikhsan

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA KROSERI ANGKASA”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Firdaus Marsahalan Sitohang, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing penulis selama menyusun skripsi. Terimakasih atas segala masukan, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.

4. Mohammad Faisal, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti, serta staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
6. Kepada Bapak Seger Purwanto selaku pemilik Karoseri Angkasa yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kepada keluarga tercinta khususnya kedua orang tua atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada henti untuk mendoakan anaknya.
8. Kepada teman-teman Resimen Mahasiswa Satuan 809 STIESIA yang telah membantu serta memberikan dukungan dan semangatnya setiap peneliti melakukan konsultasi.
9. Kepada teman-teman Tenis Lapangan STIESIA yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses pengerjaan skripsi.
10. Kepada diri sendiri yang telah bertahan dan berjuang dari titik nol sampai titik puncak saat ini.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat dan bisa membantu untuk mengembangkan ilmu dan pengalaman di masa mendatang. Penulis juga menyadari banyaknya kekurangan dalam pengerjaan skripsi dikarenakan keterbatasan pengetahuan penulis, oleh karena itu penulis sangat

mengharapkan saran dan masukan untuk kesempurnaan skripsi yang telah dibuat.

Sekian, terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surabaya, 04 Maret 2023

Mokhammad Fatikhul Ikhsan



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL..	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACK	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 Pemasaran Jasa	11
2.1.2 Kualitas Produk	13
2.1.3 Harga	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan	23
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	29

2.1.6 Penelitian Terdahulu	33
2.2 Rerangka Konseptual.....	35
2.3 Pengembangan Hipotesis	36
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	39
3.1.1 Jenis Penelitian	39
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian	39
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.3.1 Jenis Data	42
3.3.2 Sumber Data.....	43
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	43
3.4.1 Variabel Penelitian	43
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	43
3.5 Teknik Analisa Data.....	46
3.5.1 Uji Instrumen penelitian	46
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	47
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	48
3.5.5 Uji Kelayakan Model	50
3.5.6 Uji Hipotesis.....	51
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	53
4.1.2 Uji Instrumen penelitian.....	54
4.1.3 Analisis Deskriptif.....	55
4.1.4 Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.1.5 Uji Asumsi Klasik	62

4.1.6 Uji Kelayakan Model	66
4.1.7 Uji Hipotesis.....	67
4.2 Pembahasan	68
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	68
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	69
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian....	70
BAB 5 PENUTUP.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.3 Saran.....	73
JADWAL PENELITIAN	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Penjualan Karoseri Angkasa Tahun 2021	3
2. Penelitian Terdahulu	33
3. Interval Kelas	42
4. Hasil Uji Validitas.....	54
5. Hasil Uji Reliabilitas	55
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
7. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	56
8. Karakteristik Responen Berdasarkan Pekerjaan.....	57
9. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	58
10. Tanggapan Responden Terhadap Harga	59
11. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	60
12. Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	60
13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61
14. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	64
15. Hasil Uji Multikolineritas	64
16. Hasil Uji F.....	66
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi	66
18. Hasil Uji t	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	35
2. Uji Normalitas	63
3. Uji Heteroskedastisitas	65



Daftar Lampiran

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	79
2. Rekapitulasi Tabulasi	83
3. Uji Validitas	96
4. Uji Reliabilitas	99
5. Statistik Deskriptif	101
6. Analisis Regresi Linier Berganda	108
7. Uji Asumsi Klasik	109
8. Surat Tugas Bimbingan Skripsi	111
9. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	112
10. Berita Acara Bimbingan Skripsi	113
11. Surat Izin Riset	114
12. Surat Balasan Riset	115
13. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	116
14. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	117