

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO IKAN HIAS OLIF AQUATIC
BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program
Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

ANGGA PRAMUJA

NIM 1810412610006



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO IKAN HIAS OLIF AQUATIC DI BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Angga Pramuja
NIM : 1810412610006
- B. Dinyatakan LULUS dengan nilai 81 (A) dalam ujian mempertahankan skripsi tingkat sarjana (S1) Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 4 Juni 2024.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
NIP. 197604142001121003

: (.....)

b. Sekretaris

Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
NIP. 197604132000121002

: (.....)

c. Anggota

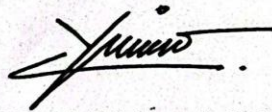
Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
NIP. 197401102000031001

: (.....)

Banjarmasin, 4 September 2024

Ketua Pembimbing

KPS Administrasi Bisnis



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB

NIP.197511052001122001

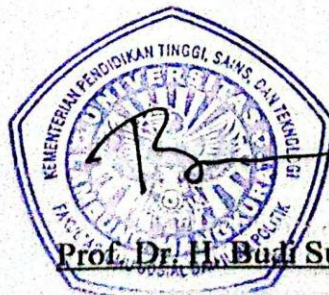


M. Hasanur Arifin S.Sos, MM

NIP. 197604142001121003

Mengetahui

Dekan FISIP Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si

NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 4 bulan Juni tahun 2024, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2573/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 30 Mei 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Angga Pramuja
NIM : 1810412610006
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Toko Ikan hias Olif Aquatic di Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 10.00 Wita-s.d Selesai
Nilai : 81 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

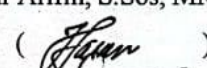
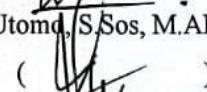
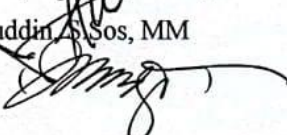
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 4 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Angga Pramuja

1. Ketua : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
()
2. Sekretaris : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
()
3. Anggota : Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Hj. Nura Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta shalawat salam kepada Baginda Nabi Besar Muhammad Sholallahu Alaihi Wassalam, manusia sempurna, yang tak pernah berhenti memikirkan umatnya, semoga diri ini termasuk di dalam umatmu Ya Rasulullah dan mendapat syafaatMu kelak. Dengan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Toko Ikan Hias Olif Aquatic di Banjarmasin**”. skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Baik dari segi bahasa maupun penulisan masih terdapat banyak kekurangan yang dimiliki oleh penulis, maka dari itu segala saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan proposal skripsi ini.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan berkat adanya bimbingan, arahan serta bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Penulis hanya mampu mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua yang telah diberikan. Penulis hanyalah manusia biasa yang tidak pernah luput dengan kesalahan . oleh karena itu perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektorat Univeristas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H.Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Rizki Muslim Hidayat, A.Md.Rad S.AB, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah membantu dalam kegiatan akademik
5. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, bimbingan selama penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan.
6. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB selaku Dosen Penguji Skripsi I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak Dr.Taharuddin, S.Sos, MM Selaku Dosen Penguji Skripsi II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Bapak Miswandi dan Ibu Ririn selaku orang tua atas Doa dan Dukungan Nya terhadap penulisan skripsi ini baik secara moril dan materil.

10. Teman -Teman Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2018 yang senantiasa memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dari teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan skripsi ini , saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dalam proses penyempurnaan. Akhir kata, semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi pembaca umumnya.

Banjarmasin, 30 Agustus 2024

Angga pramuja

NIM. 1810412610006

PERSEMBAHAN

“Anglaras Ilining Banyu, Angeli Ananging Ora Keli: Menyesuaikan aliran air, sengaja mengikuti arus, tetapi tidak terbawa arus” -Sunan Kalijaga-
KuPersembahkan Skripsi Ini Kepada:

1. Kedua Orang Tuaku dan Istri yang ku sayangi dan tercinta selalu memberikan kasih sayang, motivasi, perhatian. Dan doa yang tak hentinya untuk kesuksesan ku, karena tiada kata seindah lantunan dan doa yang terucap dari orang tua. Ucapan terima kasih takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti cintaku untuk orang tua ku yang tercinta.
2. Teruntuk pribadi sendiri terima kasih untuk tidak menyerah dan selalu berusaha bersemangat hingga sampai titik ini.
3. Untuk teman dan sahabat-sahabat ku yang selalu memberikan semangat, dukungan dan bantuan. Terima kasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terima kasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini, dengan perjuangan dan kebersamaan kita.
4. Almamaterku yang ku banggakan.

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 30 Agustus 2024

Angga pramuja
NIM. 1810412610006

ABSTRACT

Angga Pramuja, 1810412610006, 2024, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Ikan Hias Olif Aquatic. Dibawah bimbingan bapak Hasanur Arifin.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh secara parsial dan simultan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebab menguji kausalitas antar variabel. Sampel dipilih sebanyak 100 orang yang diambil dengan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan regresi berganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian, dengan besar pengaruhnya 56 % dengan tingkat hubungan sedang, Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan besar pengaruh 42,3% dengan tingkat hubungan rendah.

Harga dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian, dengan besar pengaruhnya 89,3 % dengan tingkat hubungan kuat.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan , Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Angga Pramuja, 1810412610006, 2024, The Influence of Price and Service Quality on Purchasing Decisions at the Olif Aquatic Ornamental Fish Shop. Under the guidance of Mr. Hasanur Arifin.

The aim of this research is to examine the partial and simultaneous influence of price and service quality on purchasing decisions.

This research uses a quantitative approach because it tests causality between variables. The sample was selected as 100 people taken using purposive sampling technique. Data was collected using a questionnaire and analyzed using multiple regression.

The research results prove that price influences purchasing decisions, with a large influence of 56% with a medium level of relationship, Service Quality influences purchasing decisions with a large influence of 42.3% with a low level of relationship.

Price and Service Quality together influence purchasing decisions, with a large influence of 89.3% with a strong relationship level.

Keywords: Price, Service Quality, Purchasing Decisions

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	2
ABSTRACT	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teoritis	9
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	9
2.1.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	9
2.1.1.2 Model Perilaku Konsumen.....	10
2.1.1.3 Faktor – Faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.....	12
2.1.1.4 Jenis Perilaku Konsumen	15
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	16
2.1.2.1 Pengertian keputusan pembelian	16
2.1.2.2 Tahapan Proses Keputusan Pembelian	17
2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	18
2.1.2.4 Jenis Perilaku Keputusan Pembelian	19
2.1.2.5 Tingkat Pengambilan Keputusan Pembelian.....	21
2.1.2.6 Indikator Keputusan Pembelian.....	22
2.1.3 Harga.....	23
2.1.3.1 Pengaruh Harga	23
2.1.3.2 Faktor yang mempengaruhi harga	25
2.1.3.3 Tujuan Penetapan Harga	26
2.1.3.4 Prosedur Penetapan Harga.....	27
2.1.3.5 Metode Penetapan Harga	28
2.1.3.6 Indikator-Indikator Harga	29

2.1.4	Kualitas pelayanan	30
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	30
2.1.4.2	Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.4.3	Prinsip Kualitas Pelayanan.....	32
2.1.4.4	Faktor-faktor mempengaruhi Kualitas Pelayanan	34
2.1.4.5	Dimensi kualitas pelayanan.....	34
2.1.4.6	Indikator Kualitas Pelayanan.....	36
2.2	Penelitian Terdahulu.....	37
2.3	Hipotesis dan Model Penelitian	43
2.3.1	Hipotesis	43
2.3.1.1	Kausalitas Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	43
2.3.1.2	Kausalitas Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	44
2.3.1.3	Kausalitas Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	45
2.3.2	Model Penelitian	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian.....	65
3.2	Desain Penelitian.....	66
3.3	Lokasi Penelitian	66
3.4	Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling	66
3.4.1	Populasi Penelitian.....	66
3.4.2	Sampel Penelitian.....	67
3.4.3	Teknik sampling	68
3.5	Definisi operasional variabel	68
3.5.1	Harga (X1).....	68
3.5.2	Kualitas Pelayanan (X2).....	69
3.5.3	Keputusan Pembelian (Y)	70
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	74
3.7	Teknik Analisis Data	74
3.7.1	Skala Pengukuran.....	74
3.7.2	Deskriptif Statistik	75
3.7.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
3.7.3.1	Uji Validitas.....	75

3.7.3.2 Uji Reliabilitas	76
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	77
3.7.4.1 Uji Linieritas.....	77
3.7.4.2 Uji Normalitas	77
3.7.4.3 Uji Multikolinearitas	78
3.7.4.4 Uji Heterokedastisitas	79
3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda	79
3.7.6 Pengujian Hipotesis.....	80
3.7.6.1 Uji T (Uji Parsial)	80
3.7.6.2 Uji F (Uji Simultan)	81
3.7.6.3 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	82

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Penelitian	83
4.1.1 Profil Responden	83
4.2 Deskriptif Variabel.....	85
4.2.1 Hasil Uji Validitas	101
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	103
4.2.3 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	104
4.2.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	110
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis	112
4.3.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	112
4.3.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	113
4.3.3 Hasil Koefisien Determinasi Adjusted (R^2).....	114

BAB V PEMBAHASAN HASIL

5.1 Pembahasan	103
5.1.1 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	103
5.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	104
5.2 Implikasi Hasil Penelitian	105
5.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	105
5.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	106
5.2.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	107
5.2.4 Model Akhir Penelitian.....	108
5.3 Keterbatasan Penelitian	109

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	110
6.2 Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA0