

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PERCETAKAN STARLIGHT PRINT GRESIK

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Universitas Narotama Surabaya



Oleh:

MUKHAMMAD EKO SETIAWAN

NIM: 01219059

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA**

2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUKHAMMAD EKO SETIAWAN
NIM : 01219059
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Jurusan : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

***PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PERCETAKAN
STARLIGHT PRINT GRESIK***

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan apabila diperlukan.

Surabaya, 20 Februari 2023

Pembuat Pernyataan,

PRO PATRIA



Mukhammad Eko Setiawan

NIM. 01213031

PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PERCETAKAN
STARLIGHT PRINT GRESIK

DIAJUKAN OLEH:

Mukhammad Eko Setiawan

NIM: 01219059

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



(Ani Wulandari, S.S., M.M.)

TANGGAL 20 FEBRUARI 2023

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN, TRIA



(I Putu Artaya, S.E., M.M.)

TANGGAL 20 FEBRUARI 2023

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN
PADA HARI JUM'AT, TANGGAL 3 FEBRUARI 2023

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Percetakan Starlight Print Gresik

Disusun Oleh : Mukhammad Eko Setiawan

NIM : 01219059

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji :

1. Assoc. Prof. Dr. Arasy Alimudin, S.E., M.M.

PRO PATRIA

2. Dr. Agus Sukoco, S.T., M.M.

3. Ani Wulandari, S.S., M.M

HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mukhammad Eko Setiawan
NIM : 01219059
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*)

***PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PERCETAKAN
STARLIGHT PRINT GRESIK***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalihmedia formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya
Pada Tanggal : 20 Februari 2023

Yang menyatakan



(Mukhammad Eko Setiawan)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia yang telah Allah berikan, saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PERCETAKAN STARLIGHT PRINT GRESIK.**

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa keberhasilan dan terlaksananya penelitian ini bukan merupakan keberhasilan individu. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, maupun doa sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih saya tujukan kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya selama masa perkuliahan dan pengerjaan laporan tugas akhir ini. Karunia berupa kemudahan dan kelancaran dalam pengerjaan seperti kesehatan, keuangan, waktu, serta yang terpenting iman dan islam yang Alhamdulillah menjadi salah satu faktor penting dalam terselesaikannya laporan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
2. Orang tua dan Keluarga saya yang selalu memberikan doa, restu, dukungan, dan kasih sayang yang sangat berarti bagi saya.
3. Bapak Dr. Arasy Alimudin, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak Dr. Agus Sukoco, S.T., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
5. Bapak I Putu Artaya, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
6. Ibu Ani Wulandari, S.S., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan petunjuk dan nasehat yang sangat berarti bagi saya.
7. Bapak/Ibu dosen, staff, dan karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
8. Diri saya sendiri, yang telah mampu kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terimakasih karena selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.

9. Yang tercinta Noviana Ramadhani Putri yang tiada hentinya memberikan do'a, motivasi dan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi saya ini.
10. Teman-teman Universitas Narotama, sahabat-sahabat saya sekaligus teman seperjuangan: Giolita, Afira, Berlian dan seluruh teman-teman angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan, pengertian, doa, serta telah memberi masa kuliah yang berkesan yang tidak akan pernah terlupakan.
11. Percetakan Starlight Print dan semua konsumennya yang sudah mengizinkan dan membantu saya untuk melakukan penelitian ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan kepada saya dalam menyusun skripsi.

Akhir kata, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya untuk membalas kebaikan dari semua pihak yang telah membantu saya selama ini. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada semua pihak.

Surabaya, Februari 2023

Penulis

ABSTRAK

Banyak faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan promosi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap keputusan pembelian pada percetakan starlight print. Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen dari percetakan starlight print dengan usia antara 17-50 tahun. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online dan offline dan diolah menggunakan teknik Analisis Regresi Linear Berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $2,907 > 1,661$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $2,111 > 1,661$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,037 < 0,05$. Variabel harga secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $2,140 > 1,661$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,035 < 0,05$. Variabel promosi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $2,413 > 1,661$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,018 < 0,05$. Secara simultan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan promosi berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian diperoleh nilai F hitung $> F$ tabel yaitu $44,723 > 2,468$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Keputusan Pembelian*

ABSTRACT

Many factors influence purchasing decisions, such as product quality, service quality, price and promotion. The purpose of this study was to determine the effect of product quality, service quality, price, and promotion on purchasing decisions at starlight print printing. The research was conducted using a quantitative approach. The sampling technique used was purposive sampling method. The sample used was 100 respondents who were consumers of starlight print with ages between 17-50 years. Data collection used a questionnaire that was distributed online and offline and was processed using the Multiple Linear Regression Analysis technique.

The results of this study indicate that the product quality variable partially has a significant positive effect on purchasing decisions with a t count $>$ t table, namely $2.907 > 1.661$ with a significance value of $0.005 < 0.05$. The service quality variable partially has a significant positive effect on purchasing decisions with a t count $>$ t table, namely $2.111 > 1.661$ with a significance value of $0.037 < 0.05$. The price variable partially has a significant positive effect on purchasing decisions with a t count $>$ t table, namely $2.140 > 1.661$ with a significance value of $0.035 < 0.05$. The promotion variable partially has a significant positive effect on purchasing decisions with a t count $>$ t table, namely $2.413 > 1.661$ with a significance value of $0.018 < 0.05$. Simultaneously the variables of product quality, service quality, price and promotion have a significant positive effect on purchasing decisions obtained by F count $>$ F table, namely $44.723 > 2.468$ with a significance value of $0.000 < 0.05$.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Price, Promotion, Purchase Decision*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan.....	4
1.4. Manfaat	5
1.5. Batasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Tinjauan Empiris.....	7
2.2. Tinjauan Teoritis.....	51
2.2.1. Kualitas Produk.....	51
2.2.2. Kualitas Pelayanan	55
2.2.3. Harga	58
2.2.4. Promosi	61

2.2.5.	Keputusan Pembelian.....	64
2.3.	Hubungan Antar Variabel.....	71
2.3.1.	Hubungan Antara Variabel Kualitas Produk (X1) Dengan Variabel Keputusan Pembelian (Y)	71
2.3.2.	Hubungan Antara Variabel Kualitas Pelayanan (X2) Dengan Variabel Keputusan Pembelian (Y)	72
2.3.3.	Hubungan Antara Variabel Harga (X3) Dengan Variabel Keputusan Pembelian (Y)	72
2.3.4.	Hubungan Antara Variabel Promosi (X4) Dengan Variabel Keputusan Pembelian (Y)	73
2.3.5.	Hubungan Antara Variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Harga (X3) Dan Promosi (X4) Dengan Keputusan Pembelian (Y).....	73
2.4.	Kerangka Konsep Penelitian.....	74
2.5.	Hipotesis.....	74
BAB III METODE PENELITIAN		75
3.1.	Pendekatan Penelitian	75
3.2.	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	75
3.3.	Populasi Dan Sampel.....	77
3.3.1.	Populasi	77
3.3.2.	Sampel, Teknik Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel	77
3.4.	Variabel Penelitian	79
3.5.	Jenis dan Sumber Data	79
3.5.1.	Jenis Data	79
3.5.2.	Sumber Data.....	79
3.6.	Definisi Operasional Penelitian	80
3.7.	Teknik Pengumpulan Data	87
3.8.	Jenis Skala Pengukuran	88
3.9.	Teknik Analisis Data.....	88
3.9.1.	Uji Validitas dan Reabilitas	89
3.9.2.	Uji Asumsi Klasik.....	90
3.9.3.	Uji Hipotesis (Statistik Parametrik Dan Nonparametrik).....	91

3.9.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	92
3.9.5.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	93
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		94
4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian.....	94
4.2.	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	94
4.2.1.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	94
4.2.2.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	96
4.3.	Hasil Penelitian.....	101
4.3.1.	Uji Validitas dan Reabilitas	101
4.3.2.	Uji Asumsi Klasik.....	103
4.3.3.	Uji Hipotesis.....	107
4.3.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	111
4.3.5.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	113
4.4.	Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		117
5.1.	Kesimpulan.....	117
5.2.	Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....		119
LAMPIRAN.....		123

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1-1. Matriks Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.1-2. Matrik Penelitian Saat Ini.....	49
Tabel 3.2-1. Agenda Penelitian Tugas Akhir (2022).....	75
Tabel 3.6-1 Definisi Operasional Variabel.....	80
Tabel 3.8-1. Pengukuran Skala Likert	88
Tabel 4.2-1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	94
Tabel 4.2-2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	95
Tabel 4.2-3. Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	96
Tabel 4.2-4. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	97
Tabel 4.2-5. Deskripsi Variabel Harga	98
Tabel 4.2-6. Deskripsi Variabel Promosi	99
Tabel 4.2-7. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	100
Tabel 4.3-1. Hasil Uji Validitas.....	101
Tabel 4.3-2. Hasil Uji Reabilitas	102
Tabel 4.3-3. Hasil Uji Normalitas	103
Tabel 4.3-4. Hasil Uji Multikolinieritas	104
Tabel 4.3-5. Hasil Uji Heteroskedastitas	106
Tabel 4.3-6. Hasil Uji t (Parsial).....	107
Tabel 4.3-7. Hasil Uji F (Simultan).....	110
Tabel 4.3-8. Hasil Uji Analisis Regresi linear Berganda.....	111
Tabel 4.3-9. Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2).....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	66
Gambar 2. Kerangka Konsep Penelitian.....	74
Gambar 3. Grafik Scatterplot	105



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Biodata	123
Lampiran 2. Berita Acara Bimbingan Skripsi	124
Lampiran 3. Hasil Cek Plagiasi	125
Lampiran 4. Kuisioner Penelitian	126
Lampiran 5. Rekap Data Kuisioner	130
Lampiran 6. Pengolahan Data Statistik	135

