

**PENGARUH PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT.
SURYA MEDIKA UTAMA SURABAYA**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Derajat Sarjana Ekonomi*



Disusun Oleh :

Aliyu Rofika Romadhona

01214051

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS NAROTAMA
– SURABAYA 2016**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aliyu Rofka Romadhona

NIM : 01214051

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

“PENGARUH PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT.SURYA
MEDIKA UTAMA SURABAYA”.

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 (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Surabaya, Tanggal

Pembuat Pernyataan,

Aliyu Rofka Romadhona

01214051

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT. SURYA MEDIKA UTAMA SURABAYA

DIAJUKAN OLEH:

ALIYU ROFIKA ROMADHONA

01214051

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING,

(I Gede Arimbawa, SE., MM)

TANGGAL.....

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN,

(I Gede Arimbawa, SE., MM)

TANGGAL.....

Halaman Pengesahan Skripsi

TELAH DIUJI DAN DIPERTAHANKAN

PADA HARI SABTU, 06 AGUSTUS 2016

Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN, PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT.SURYA
MEDIKA UTAMA SURABAYA

Disusun Oleh : Aliyu Rofika Romadhona
NIM : 01214051
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Prodi : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji :

1. Drs. Ec. R. Agus Baktiono, MM.
2. I Gede Arimbawa, SE., MM
PRO PATRIA
3. Sengguruh Nilowardono S.E.,M.Si
SURABAYA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Aliyu Rofika Romadhona

Nim : 01214051

Program Studi : Ekonomi dan Bisnis

Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama Hak Bebas Royalti Noneksklusif (No-exclusive Royalty – Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di PT.Surya Medika Utama Surabaya”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas 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 : 16 Agustus 2016

Yang menyatakan

Materai Rp. 6000

(Aliyu Rofika Romadhona)

01214051

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : Pengaruh Pelayanan, Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di PT. Surya Medika Utama Surabaya”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak I Gede Arimbawa, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
2. Bapak I Gede Arimbawa, SE., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. R. Agus Baktiono, MM. selaku dosen penguji 1 (satu) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.
4. Bapak Sengguh Nilowardono S.E.,M.Si selaku dosen penguji 2 (dua) yang juga banyak membantu memberikan masukan di dalam perbaikan skripsi.
5. Bapak/Ibu dosen, staf, karyawan di lingkungan Universitas Narotama Surabaya, yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.
6. Orang tua, keluarga dan Dian Andika yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, serta Penulis berharap semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Surabaya, 16 Agustus 2016

Penulis

ABSTRAK

Distributor alat kesehatan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, karena pada perusahaan ini mereka tidak membuat produk tetapi hanya menyalurkan produk ke *end user* atau pelanggan terakhir. Dalam penelitian ini variabel yang akan dibahas adalah layanan, produk dan harga sebagai variabel bebasnya, sedangkan untuk variabel terikatnya adalah keputusan pembelian. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan menganalisa apakah pelayanan, produk dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian dan untuk menganalisis menguji dan menganalisa apakah pelayanan, produk dan harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Metode ini menggunakan cara pengumpulan data menggunakan kuesioner dimana analisis datanya dalam bentuk numerik dengan bantuan program SPSS untuk pengolahan datanya.

Hasil perhitungan menggunakan program SPSS 16 menghasilkan $F_{hitung} 2,954 > F_{tabel} 2,84$ sehingga dapat diambil kesimpulan variabel pelayanan, produk dan harga secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel keputusan pembelian. Sedangkan untuk perhitungan t_{hitung} diperoleh $t_{hitung} = 1,758$ dan $t_{tabel} = 1,684$ untuk variabel pelayanan, $t_{hitung} = -2,883$ dan $t_{tabel} = 1,664$ untuk variabel produk, dan $t_{hitung} = -0,883$ dan $t_{tabel} = 1,664$ untuk variabel harga.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F) dari variabel independen (bebas) yaitu pelayanan, produk dan harga secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat) yaitu keputusan pembelian. Sedangkan untuk hasil pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) dari ketiga variabel independen (bebas) yakni pelayanan, produk dan harga, hanya variabel produk saja yang mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (keputusan pembelian). Untuk variabel pelayanan dan harga tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian dari PT. Surya Medika Utama.

Kata Kunci : pelayanan, produk, harga dan keputusan pembelian

ABSTRACT

Distributor of medical devices is a company engaged in the service sector, because at this company they do not make products but only distribute the products to the end user or the last customer. In this study the variables that will be discussed is the service, product and price as the independent variable, while the dependent variable is the purchase decision. The purpose of this study to analyze and analyze whether the services, products and prices simultaneously influence on purchasing decisions and to analyze test and analyze whether the services, products and prices partial effect on purchasing decisions.

In this study, researchers used the approach used in this study is quantitative. This method uses the data collected using a questionnaire which analyzes the data in numeric form with SPSS for data processing.

The results of calculations using SPSS 16 produces $F_{hitung} 2,954 > 2,84$ F table so it can be concluded the variable service, product and price together can influence the purchase decision variable. As for the calculation of derived t_{hitung} t_{tabel} $t_{hitung} = 1.758$ and $= 1.684$ for the variable service, $t_{hitung} = -2.883$ and $t_{tabel} = 1.664$ for variable products, and $t_{hitung} = -0.883$ and $t_{tabel} = 1.664$ for the variable price.

Based on the results of simultaneous hypothesis testing (Test F) of the independent variable (free) such as service, product and price simultaneously affect the dependent variable (dependent), namely buying decision. As for the hypothesis testing results partially (t test) of three independent variables (free), namely services, products and prices, the only variable that has the product only partial effect on the dependent variable (purchase decisions). For service and price variables have partial effect on purchase decisions of PT. Surya Medika Utama.

Keywords: service, product, pricing and purchasing decisions

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Rerangka Teori	12
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	12
2.2.2 Bauran Pemasaran.....	13
2.2.3 Pelayanan.....	1
2.2.4 Keputusan Pembelian.....	19
2.3 Kerangka Konsep Penelitian.....	22
2.4 Hipotesis	22
BAB III : METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi.....	24

3.2.2	Sampel	24
3.3	Jenis, Sumber dan Teknik Pengambilan Data	25
3.4	Variabel dan Definisi Operasional	26
3.4.1	Variabel Penelitian	26
3.4.2	Definisi Operasional	26
3.5	Desain Instrumen Penelitian	29
3.5.1	Desain Kuesioner	29
3.5.2	Instrumen Penelitian	29
3.6	Teknik Analisa Data	30
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian	30
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	33
3.6.3	Transformasi Data Ordinal ke Interval	35
3.6.4	Analisa Regresi Linier Berganda	35
3.6.5	Uji Hipotesis	36
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Deskripsi Operasional	39
4.1.1	Profil Sejarah	39
4.1.2	Struktur Organisasi	40
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	43
4.2.1	Profil Responden	43
4.2.2	Deskripsi Hasil Jawaban Kuesioner	47
4.3	Analisa Data dan Pengujian Hipotesis	50
4.3.1	Uji Validitas.....	50
4.3.2	Uji Reabilitas	51
4.3.3	Pengujian Asumsi Klasik	52
4.3.4	Pengujian Normalitas	53
4.3.5	Pengujian Multikolinieritas	53
4.3.6	Pengujian Homoskedastitas	54
4.3.7	Pengujian Autokorelasi	55
4.3.8	Analisis Regresi Berganda	56
4.3.9	Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji F dan Uji t	59

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.4.1 Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	61
4.4.2 Pengaruh Produk terhadap Keputusan Pembelian	62
4.4.3 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	62
4.4.4 Pengaruh Pelayanan, Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian	63
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

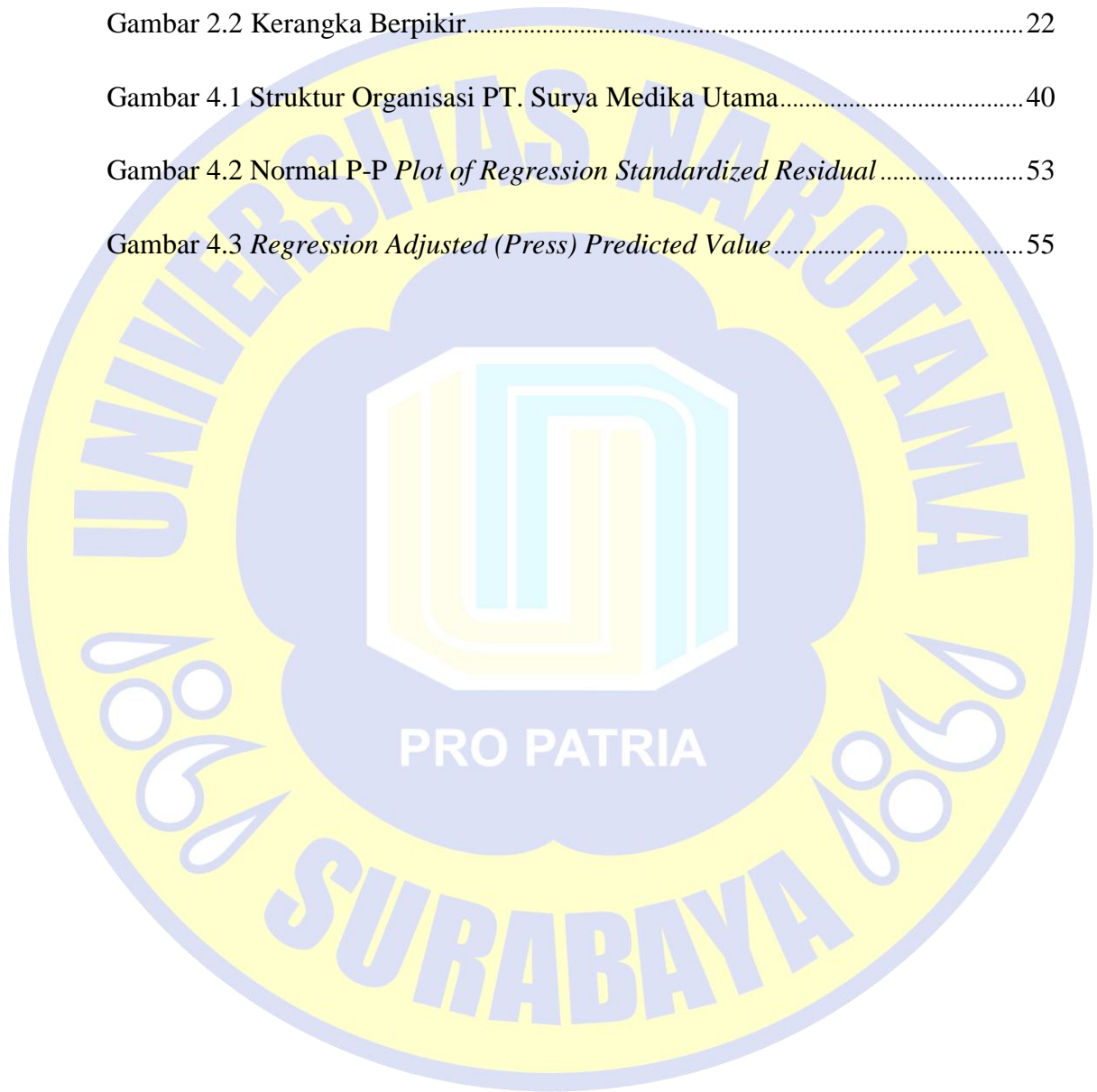


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan PT. Surya Medika Utama	4
Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Desain Instrumen Penelitian	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini	46
Tabel 4.6 Interval Rata-Rata Skor	47
Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Variabel Pelayanan	47
Tabel 4.8 Nilai Rata-Rata Variabel Produk	48
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata Variabel Harga	48
Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata Variabel Keputusan Pembelian	49
Tabel 4.11 Uji Validitas	50
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.13 <i>Coefficients</i>	54
Tabel 4.14 Model Summary	55
Tabel 4.15 <i>Coefficients</i>	57
Tabel 4.16 Model Summary	58
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji F	59
Tabel 4.18 Hasil Uji t	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian.....	20
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Surya Medika Utama.....	40
Gambar 4.2 Normal P-P <i>Plot of Regression Standardized Residual</i>	53
Gambar 4.3 <i>Regression Adjusted (Press) Predicted Value</i>	55



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

1. Dari uji F atau ANOVA didapat jika Fhitung dari penelitian ini yang menyatakan bahwa variabel independen (pelayanan, produk, harga) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (keputusan pembelian) produk dari PT. Surya Medika Utama Surabaya.
2. Dari hasil uji t :
 - 1) Pelayanan (X1) tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.
 - 2) Produk (X2) berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.
 - 3) Harga (X3) tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

5.2. SARAN

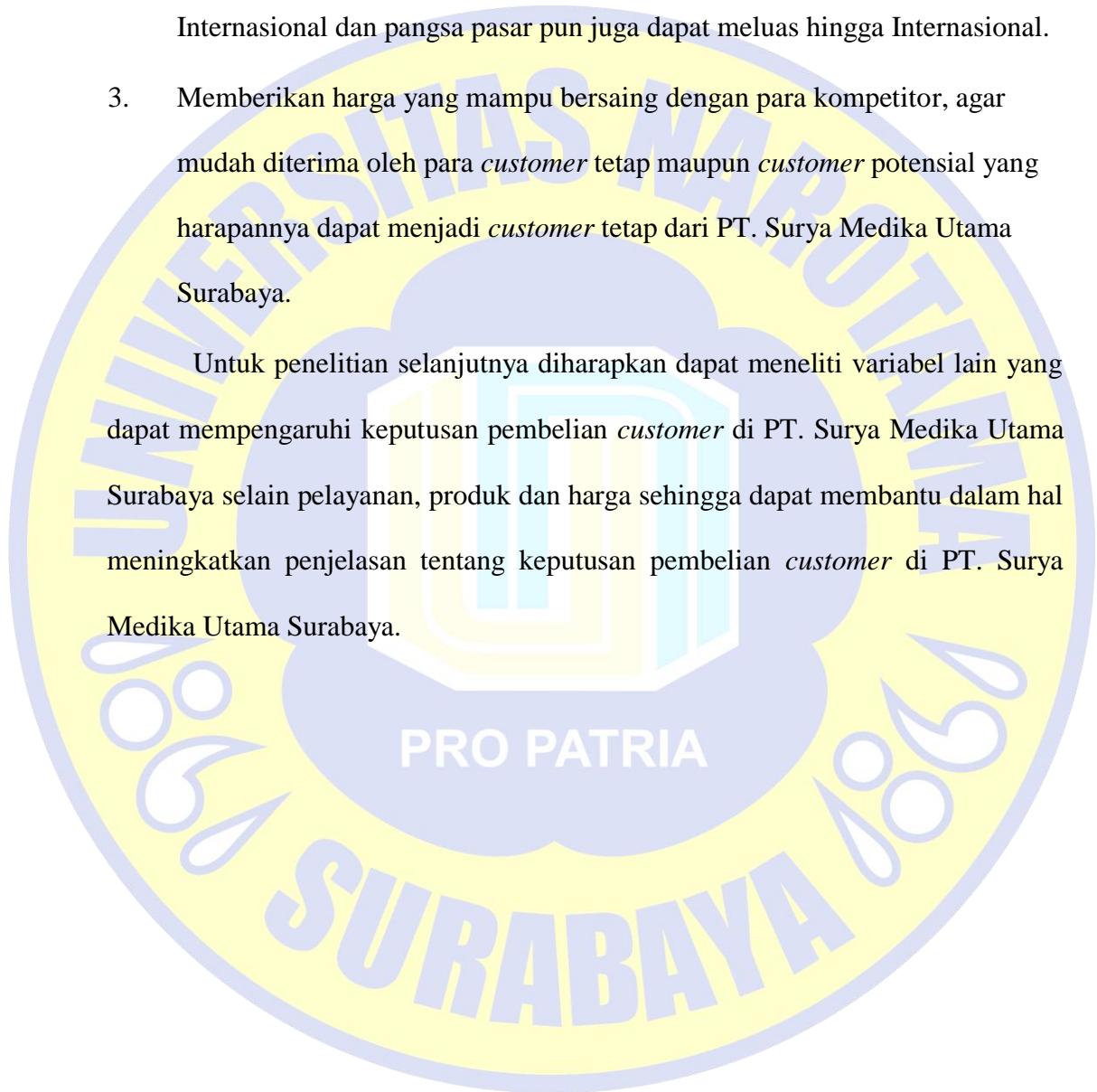
Dari hasil simpulan yang telah peneliti sampaikan di atas, berikut ini penulis memberikan rekomendasi berupa beberapa saran yang bisa digunakan oleh PT. Surya Medika Utama Surabaya dalam memasarkan produknya ke *customer*, sebagai berikut ini :

1. Memberikan pelayanan yang prima terhadap semua *customer* dengan tidak membanding-bandingkan perlakuan khusus antara satu *customer* dengan

customer lainnya. Sehingga setiap *customer* memperoleh pelayanan yang sama.

2. Selalu memberikan kualitas produk yang baik dan menjaga kualitas produk tersebut. Dengan harapan kedepannya dapat membuat produk yang berstandar Internasional, sehingga kualitas produk diterima oleh masyarakat Internasional dan pangsa pasar pun juga dapat meluas hingga Internasional.
3. Memberikan harga yang mampu bersaing dengan para kompetitor, agar mudah diterima oleh para *customer* tetap maupun *customer* potensial yang harapannya dapat menjadi *customer* tetap dari PT. Surya Medika Utama Surabaya.

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian *customer* di PT. Surya Medika Utama Surabaya selain pelayanan, produk dan harga sehingga dapat membantu dalam hal meningkatkan penjelasan tentang keputusan pembelian *customer* di PT. Surya Medika Utama Surabaya.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Syaifuddin. 2000. *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Gea, Antonius Atoshoki, Antonina Panca, Yuni Wulandari. 2008. *Relasi dengan Dunia (Alam, Iptek & Kerja)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
- Irawan, Handi. 2008. *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex media Komputindo.
- Kinanthi, Laras. 2015. *Pengaruh Gaya Hidup dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Super Junior (Studi Kasus pada Komunitas Penggemar Super Junior di Surabaya)*. Surabaya: Universitas Narotama.
- Kotler, Philip dan Amstrong, G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1 Jakarta: Erlangga.
- dan Amstrong, G. .2004. *Dasar dan Prinsip Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta: Prenhallindo.
- Kurniawan, Ferdy Zoel. 2015. *Pengaruh Harga, Produk, Lokasi dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Soto Angkring ``Mas Boed`` Spesial Ayam Kampung Semarang*. Semarang.
- Pramarta, Kresna. 2014. *Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Pengemasan terhadap Keputusan Pembelian Produk Handicraft UD. Bengkel Kriya Daun 9996 Surabaya*. Surabaya: Universitas Narotama.
- Ramadhany, Fitriah. 2014. *Pengaruh Harga, Promosi, Distribusi dalam Meningkatkan Volume Penjualan Obat Kesehatan pada PT. Enseval di Surabaya*. Surabaya: Universitas Narotama
- Sigit, Soehardi. 2003. *Pemasaran Praktis*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Stanton, William, J. 1998. *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2004. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Swastha, Basu dan Irawan. 2005. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Umar, Husein. 2001. *Riset Akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Umi, Narimawati. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.

<https://www.translate.com/english/layanan-adalah-kegiatan-atau-serangkaian-kegiatan-yang-berlangsung-dalam-interaksi-dengan-orang-atau/13260517> diakses 16 April 16 pukul 12.00

<https://id.wikipedia.org/wiki/Harga> diakses 16 April 16 pukul 12.30

<https://id.wikipedia.org/wiki/Produk> diakses 7 Mei 16 15.11

https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_public diakses 7 Mei 16 17.42

<http://www.landasanteori.com/2015/08/pengertian-sampel-menurut-definisi-para.html>

diakses 8 Mei 16 pukul 22.51

