PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN BANTAL IBU HAMIL DI SAMANTHA STORE YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh :
ARIEF RAHMAN HAKIM
15100141
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
SOLUSI BISNIS INDONESIA
YOGYAKARTA
2019

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN BANTAL IBU HAMIL DI SAMANTHA STORE YOGYAKARTA

SKRIPSI

Oleh :
ARIEF RAHMAN HAKIM
15100141
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
SOLUSI BISNIS INDONESIA
YOGYAKARTA
2019

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN BANTAL IBU HAMIL DI SAMANTHA STORE YOGYAKARTA

SKRIPSI

Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Serjana Ekonomi
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Solusi Bisnis Indonesia
Program Studi Manajemen

Oleh:
ARIEF RAHMAN HAKIM
15100141
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Telah Diperiksa Dan Disahkan Oleh Dosen Pembibing
Skripsi Yogyakarta,

Menyetujui:
Dosen Pembibing Skripsi

(ARIEF DERMAWAN,SE.,M.M.)

PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

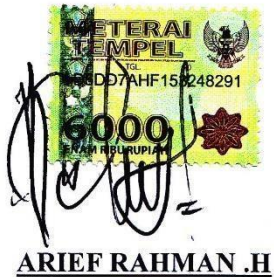
Nama	: Arief Rahman Hakim
NIM	: 15100141
Program Study	: Manajemen
Perguruan tinggi	: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi STIE-SBI YOGYAKARTA

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul

Pengaruh Harga , Kualitas Produk , Promosi , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pembelian Bantal Ibu Hamil di Samantha Store Yogyakarta .

Diajukan untuk di uji pada agustus 2019 adalah hasil karya saya. Saya juga menyatakan bahwa dalam skeipsi ini tidak dapat 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 atau pemikiran dari penulis lain yang saya akui Seolah – olah tulisan saya sendiri , dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin,saya tiru atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan (disebut dalam pustaka) pada penulis aslinya . Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah di buat adalah tanggung jawab saya pribadi

Yogyakarta, 16 November 2019



ARIEF RAHMAN .H
15100141

BERITA ACARA UJIAN PENDADARAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL:

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN BANTAL IBU HAMIL DI SAMANTHA STORE YOGYAKARTA

DISUSUN OLEH: ARIEF RAHMAN HAKIM
NPM: 15100141

Telah dipertahankan di depan Tim penguji dan dinyatakan LULUS
Pada Tanggal 16 NOVEMBER 2019

Pembimbing / Penguji Skripsi: Arief Dermawan, S.E., M.M

Penguji Skripsi: DR. D. Agus Harjito, M.Si

Mengetahui
Ketua STIE SBI Yogyakarta

ADEK INDITA A, S.E., M.M
NIK 9401004

MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan

(Qs Al-Insyirah :5)

Niatkan semua apapun itu untuk Allah SWT,karena semua yang dinatkan untuk

Allah semua akan di balas dengan pahala oleh Allah

“Memulai Dengan Penuh Keyakinan Menjalankan Dengan Penuh keikhlasan

menyelesaikan dengan Kebahagiaan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama dan paling utama saya panjatkan puji dan syukur pada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya serta nikmat umur nikmat sehat serta (jadikanlah hamba manusia yang selalu bersyukur atas rahmat dan nikmat-nikmatMu, dan janganlah jadikan nikmat itu sebagai alat yang menyesatkan ke jalan yang tidak baik, sesungguhnya hanya kepadaMu aku memohon ampun dan perlindungan);

Muhammad SAW, nabi akhir zaman diantara nabi-nabi terlebih dahulu, penerang jalan bagi umat manusia. Semoga hamba selalu menjadi pengikut setiamu dalam menegakkan agama Allah;

sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan lancar. Dan Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Ibu & Bapak yang telah memberikan kasih sayang sampai saya bisa seperi ini, slalu mendo'akan serta mndukung dan mengarahkan saya menjadi seseorang yang pribadinya menjadi lebih baik.

Saudara-saudaraku…..
Canda tawa, angan-angan, harapan dan support kalianlah yang membuatku mampu melakukan semua ini….walau rintangan terberat dating silih berganti menghampiriku.

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi dengan judul "Pengaruh Harga , Kualitas Produk , Promosi , dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian
Pembelian Bantal Ibu Hamil di Samantha Store Yogyakarta ." dapat disusun sesuai dengan harapan. Serta tidak lupa sholawat serta salam kami haturkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya yang telah membimbing kita dari jaman kegelapan menuju jaman yang terang benderang. Dari tahap persiapan, pelaksanaan penelitian, sampai tersusunnya skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Dengan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Arief Dermawan, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan , membimbing dan kesabarannya dengan kesungguhan hati selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak surawan selaku ketua program studi manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Solusi Bisnis Indonesia Yogyakarta.
3. Ibu Alief Indita Agustiani, S.E, M.M. selaku pimpinan kampus STIE SBI
4. Khairul azmi, yang sudah membantu dan membimbing saya di samantha store Yogyakarta untuk meneliti agar skripsi ini bisa cepat selesai.
5. Teman-teman mas julaimin , mas ayubi, pak dwi, dan semuanya yang sudah memberikan support yang lebih kepada saya
6. Ali Ramdani S.E.., yang telah ikut mengarahkan penulis dalam tata cara penulisan yang benar.
7. Ayahanda dan Ibunda tercinta yanng dengan penuh kesabaran dan pengorbananya selalu memberikan dorongan, bantuan material maupun non material agar penulis agar penulis dapat menyelesaikan studi.

8. Seluruh teman-teman angkatan 2015, terimakasih untuk supportnya membuat penulis terus semangat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena hal tersebut tidak lepas dari kelemahan, keterbatasan dan pengalaman yang dimiliki penulis.Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini.Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi ini.

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat.

DAFTAR ISI

SKRIPSI ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

PERNYATAAN ..... Error! Bookmark not defined.

BERITA ACARA PENDADARAN ..... Error! Bookmark not defined.

MOTTO ..... **vi**

HALAMAN PERSEMBAHAN..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xv**

ABSTRAK ..... **xvi**

BAB I **1**

PENDAHULUAN **1**

1.1. Latar Belakang..... 1

1.2. Rumusan Masalah 5

1.3. Batasan Masalah 6

1.4. Tujuan Penelitian 6

1.5. Manfaat Penelitian 7

1.6. Sistematika Penulisan 8

BAB II **9**

KAJIAN PUSTAKA DAN TEORI **9**

2.1. Kajian Pustaka 9

2.2. Kajian Teori 11

2.2.1. Konsep Pemasaran 11

2.2.2. Harga 12

2.2.3. Kualitas Produk..... 15
2.2.4. Promosi 18
2.2.5. Kualitas Pelayanan 20
2.2.6. Keputusan Pembelian 24
2.3. Kerangka Pikir 28
2.4. Perumusan Hipotesis 30
2.4.1. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen 30
2.4.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen 31
2.4.3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen..... 32
2.4.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen 33
2.4.5. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pembelian 33
BAB III 35
METODE PENELITIAN 35
3.1. Jenis Penelitan 35
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian..... 36
3.2.1. Populasi 36
3.2.2. Sampel 36
3.3. Jenis Data..... 37
3.4. Metode Pengumpulan Data 38
3.5. Skala Pengukuran Data..... 38
3.6. Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian..... 39
3.6.1. Variabel Independen 39
3.6.2. Variabel Dependen 41
3.7. Teknik Analisis Data 41
3.7.1. Uji Instrumen 42

3.7.2. Uji Asumsi Klasik 43
3.7.3. Analisis Regresi Berganda 46
3.8. Uji Hipotesis 47
3.8.1. Uji Statistik t 48
3.8.2. Uji Statistik F 48
3.8.3. Koefisien Determinansi (R^2) 48
BAB IV 50
DATA DAN ANALISIS DATA..... 50
4.1. Data Induk Penelitian 50
4.1.1. Karateristik Responden Berdasarkan Umur 51
4.1.2. Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 51
4.1.3. Karateristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan 52
4.1.4. Karateristik Responden Berdasarkan Umur Kehamilan 53
4.2. Pengujian Instrumen Penelitian 53
4.2.1. Uji Validitas 54
4.2.2. Uji Reliabilitas 57
4.3. Statistik Deskriptif 58
4.3.1. Variabel Kualitas Produk (X1) 59
4.3.2. Variabel Kualitas Harga (X2) 59
4.3.3. Variabel Kualitas Promosi (X3) 60
4.3.4. Variabel Kualitas Kualitas Pelayanan (X4) 60
4.3.5. Variabel Kualitas Keputusan Pembelian (Y) 61
4.4. Uji Asumsi Klasik 61
4.4.1. Uji Normalitas..... 61
4.4.2. Uji Multikolinearitas 63
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas 63

4.4.4. Uji Autokorelasi 65
4.5. Analisis Data Regresi Linier Berganda 65
4.5.1. Analisis Regresi Berganda 66
4.6. Pengujian Hipotesis 68
4.6.1. Pegujian Secara Parsial (Uji t) 68
4.6.2. Pegujian Secara Simultan(Uji F) 70
4.6.3. Koefisien Determinansi (R^2) 72
4.7. Pembahasan 73
4.7.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian 73
4.7.2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian 74
4.7.3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian 75
4.7.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian 77
4.7.5. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian 78
BAB V 79
SIMPULAN DAN SARAN 79
5.1. Kesimpulan 79
5.2. Saran 80
DAFTAR PUSTAKA 82
LAMPIRAN 84

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1Karateristik Responden Berdasarkan Usia 51
Tabel 4. 2 Karateristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 51
Tabel 4. 3 Karateristik Responden Berdasarkan Pendapatan..... 52
Tabel 4. 4Karateristik Responden Berdasarkan Umur Kehamilan 53
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk 54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga 55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi..... 55
Tabel 4. 8Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian 57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas 57
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden 58
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk 59
Tabel 4. 13Tanggapan Responden Terhadap Harga 59
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Promosi 60
Tabel 4 15Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan 60
Tabel 4. 16Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian 61
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas 62
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas..... 63
Tabel 4. 19 Hasil Uji Autokorelasi 65
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 66
Tabel 4 23 Hasil Uji Parsial (Uji t) 68
Tabel 4. 22 Hasil Uji Simultan (Uji F) 71
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinansi (R2) 72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas 64