

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA TOKO MINANG DEWI**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



Disusun Oleh:

TINAR MISAH SINAGA

2201100250

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FALKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAU PRAPAT**

2026

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

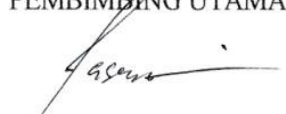
NAMA : TIÑAR MISAH SINAGA
NPM : 2201100250
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA TOKO MINANG DEWI

RANTAUPRAPAT,

2026

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA



Fadzil Hanafi Asnora, S. IKom, MM
NIDN.0120099103

PEMBIMBING PENDAMPING


Anita Sri Rejeki Hutagol, S.Pd.M. Pd
NIDN.1121028804

MENYETUJUI:

DEKAN


Dr. Zulkarnain Nasution, SE, M.Si
NIDN.0116087401

KAPRODI MANAJEMEN

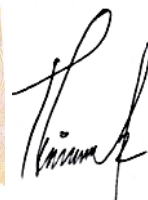

Yuniman Zebua, SE, MM
NIDN.0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : TINARMISAH SINAGA
NPM : 2201100250
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA TOKO MINANG DEWI

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 2026



TINARMISAH SINAGA

ABSTRAK

TINAR MISAH SINAGA/ NPM. 2201100250. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA TOKO MINANG DEWI. 2026. SKRIPSI

Penelitian ini dilakukan pada Toko Minang Dewi di Rantauprapat dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian pada Toko Minang Dewi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 67 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Minang Dewi dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,054 dan signifikansi $0,003 < 0,05$. Variabel harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Minang Dewi dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,157 dan signifikansi $0,002 < 0,05$. Secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Minang Dewi dengan nilai F_{hitung} sebesar 26,817 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan keputusan pembelian sebesar 43,9%, sedangkan sisanya sebesar 56,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, harga, keputusan pembelian, konsumen.

KATA PENGANTAR


Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Toko Minang Dewi*" Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi yang penulis tempuh.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, SE, M. Si, Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE, M. Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu
3. Bapak Yuniman Zebua, SE, M.M, selaku kaprodi fakultas ekonomi dan bisnis universitas labuhanbatu
4. Bapak Fadzil Hanafi Asnora, S.I. Kom, MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Anita Sri Rejeki Hutagaol S.Pd.M. Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, koreksi, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Bapak Ribut Suhendra selaku pemilik Toko Minang Dewi yang telah memberikan izin dan dukungan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan dengan lancar.
7. Yang teristimewa penulis mempersembahkan untuk kedua orang tua tercinta Bapak Parlindungan Sinaga dan Mama Eni Wati Sinurat. Kepada mereka, penulis persembahkan setiap langkah perjuangan ini. Terimakasih atas pengorbanan yang tiada henti, doa yang tak pernah putus, dan serta Cinta yang terus menjadi sumber kekuatan penulis.
8. Kepada Ketiga saudara lelaki penulis yang sayangi penulis mengucapkan banyak terimakasih atas dukungan dan doa yang tak pernah putus. Penulis bersyukur atas segala dukungan yang tak henti-henti.
9. Kepada sahabat dan teman-teman yang selalu ada penulis mengucapkan terimakasih atas masukan dan dukungan. Yang kelian berikan selama perkuliahan ini berjalan.
10. Dan yang terakhir terimakasih untuk diri sendiri Tinar Misah Sinaga, karena telah mampu bertahan dan terus melangkah sejauh ini. Terimakasih telah percaya pada keraguan dan kelelahan dalam setiap proses ini.

Rantauprapat, April 2026

Penulis


Tinar Misah Sinaga

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Dan Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Penelitian Terdahulu.....	7
B. Uraian Teori.....	9
C. Kerangka konseptual.....	20
D. Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	32
B. Populasi Dan Sampel Penelitian	33
C. Definisi Operasional Variabel	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Uji Instrumen Penelitian	42
F. Metode Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambar Umum Perusahaan	51
B. Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. KESIMPULAN	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72