

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
HANDPHONE SAMSUNG PADA TOKO PONSEL
ANGGI PRANATA DESA SELAT BESAR
KECAMATAN BILAH HILIR**

SKRIPSI

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



Oleh :

DEWI BUDIARTI

19.011.00.153

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : DEWI BUDIARTI
NPM : 1901300153
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Handpone Samsung Pada Toko Ponsel Anggi Pranata Desa Selat Besar Kecamatan Bilah Hilir.

RANTAU PRAPAT,


2023

DISETUJUI :

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING


Dr. AZIDDIN HARAHAP, SHI., M.Pd
NIDN. 0100686801


DRS. DASLAN SIMANJUNTAK, M.Si
NIDN.0122086801

MENYETUJUI :

DEKAN

KAPRODI MANAJEMEN



PRISTIYONO, S.E, M.Si
NIDN. 0116118301



ABDHAQIM, S.E, M.Si
NIDN. 0126128901

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : DEWI BUDIARTI
NPM : 1901300153
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Handpone Samsung Pada Toko Ponsel Anggi Pranata Desa Selat Besar Kecamatan Bilah Hilir.

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,

2023

Yang Membuat Pernyataan



Dewi Budiarti
NPM. 1901300153

ABSTRAK

DEWI BUDIARTI. NPM. 1901300153. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HANDPHONE SAMSUNG PADA TOKO PONSEL ANGGI PRANATA DESA SELAT BESAR KECAMATAN BILAH HILIR, 2023. SKRIPSI.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Handpone Samsung Pada Toko Ponsel Anggi Pranata Desa Selat Besar Kecamatan Bilah Hilir. Ruang lingkup penelitian ini adalah survei pada masyarakat bilah hilir. Sampel sebanyak 100 orang dengan teknik slovin. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan Wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 21. Variabel Kualitas pelayanan (X^1) berpengaruh signifikan secara positif terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 2,160 lebih besar dari T 1,906 yang berarti dapat dinyatakan diterima atau terbukti. Promosi (X^2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 3,399 lebih besar dari T tabel 1,906 yang berarti dapat dinyatakan diterima atau terbukti. Harga (X^3) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 6,301 lebih besar dari T table 1,906 yang berarti dapat dinyatakan diterima atau terbukti. dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian.

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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat penyelesaian studi pendidikan Strata Satu pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Penulisan menyadari bahwa dari awal, proses, dan hingga terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari segala bentuk bantuan, bimbingan, dorongan dan do'a dari berbagai pihak, maka untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu
3. Bapak Dr. Aziddin Harahap, SH,I, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan senantiasa sabar memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak DRS. Daslan Simanjuntak, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini
5. Bapak Ibu dosen dan seluruh staf pengajar yang pernah memberikan ilmu dan pembelajaran yang bermanfaat kepada penulis.

6. Ayah dan bunda tercinta sebagai orang tua dan guru dalam menjalani hidup ini, terima kasih atas segala dukungannya baik materil maupun moril dan kasih sayang yang tidak terbatas kepada penulis, semoga penulis bisa membahagiakan mereka suatu saat nanti. Amin
7. Teman-teman satu bimbingan yang selalu mau berbagi cerita dengan penulis, memberikan bantuan, dukungan dan do'anya selama penulis mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Kami menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Amiin.

Rantauprapat, Juli 2023

Penulis



DEWI BUDIARTI

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Dan Rumusan Masalah	5
1. Batasan Masalah	5
2. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. LANDASAN TEORI	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Uraian Teori	9
1. Teori Tentang Kualitas Pelayanan	9
a. Manfaat Kualitas Pelayanan	11
b. Indikator Kualitas Pelayanan	13
2. Teori Tentang Promosi	15
a. Tujuan Promosi Penjualan	16
b. Indikator Promosi Penjualan	19
3. Teori Tentang Harga	19
a. Tujuan Penetapan Harga	21
b. Indikator Harga	22
4. Teori Tentang Keputusan Pembelian	23
a. Dimensi Keputusan Pembelian Konsumen	24
b. Indikator Keputusan Pembelian	25

C. Kerangka Konseptual	27
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung	27
2. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung	28
3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Handphone Samsung	28
D. Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	31
1. Lokasi Penelitian	31
2. Waktu Penelitian	31
B. Populasi Dan Sampel Penelitian	32
1. Populasi Penelitian	32
2. Sampel Penelitian	32
C. Defenisi Operasional Variabel	33
D. Teknik Pegumpulan Data	35
E. Jenis Dan Sumber Data	35
1. Data Primer	35
2. Data Sekunder	35
F. Uji Intrumen Penelitian	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	36
G. Asumsi Klasik	37
1. Uji Normalitas	37
2. Uji Multikolineritas	37
3. Uji Heteroskedastisitas	37
H. Metode Analisis Data	38
1. Analisis Regresi Linier Berganda	38
2. Uji Hipotesis	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
1. Profil dan Sejarah Toko Ponsel Anggi Pranata	41
2. Visi dan Misi	41
3. Struktur Organisasi	42
4. Hasil Deskriptif Responden	43
5. Hasil Analisis Deskriptif variabel Penelitian	48
6. Instrumen Penelitian	54
7. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik	58
8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	63
B. Pembahasan	71
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	71
2. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	72
3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	73
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
Daftar Pustaka	78
Lampiran	80

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuisisioner	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	47
Tabel 4.6 Jawaban Responden Atas Kuisisioner Kualitas Produk	48
Tabel 4.7 Jawaban Responden Atas Kuisisioner Promosi	49
Tabel 4.8 Jawaban Responden Atas Kuisisioner Harga	51
Tabel 4.10 Jawaban Responden Atas Kuisisioner Keputusan Pembelian	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2)	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3)	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.17 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	60
Tabel 4.18 Rekapitulasi Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.17 Hasil Estimasi Regresi Berganda	63
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Secara Simultan	65
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Secara Parsial	66
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi Variabel	70

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Toko Anggi Pranata	42
Gambar 4.2 Histogram Display Normal Curve Volume Penjualan	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas	59
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	40