

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI INDOMARET SURYA
SUMANTRI 82 BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Program Studi Manajemen Jenjang Strata Satu
Pada
Universitas Sangga Buana (USB)
Yayasan Pendidikan Keuangan dan Perbankan (YPKP)
Bandung

Oleh:

DEBY NOVIANTI KUSWANDI

111171139



**UNIVERSITAS SANGGA BUANA
YAYASAN PENDIDIKAN KEUANGAN DAN PERBANKAN (YPKP)
BANDUNG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian di Indomaret Surya Sumantri 82
Bandung

Nama : Deby Novianti Kuswandi

Npm : 1111171139

Jenis Kelamin : Perempuan

Fakultas : Ekonomi

Jenjang Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Sangga Buana YPKP

Tempat Penelitian : Indomaret Surya Sumantri 82 Bandung

Lama Penelitian : 24 Bulan

Telah disetujui oleh pembimbing dan pengujian tertera tanggal di bawah ini
Telah disetujui oleh Pembimbing

Bandung, 25 Juli 2023

(Dr. Erika Nurmartiani.,Spd.,MM)

Penguji 1

Penguji 2

(Eva Rachmawati., SE.,MM)

(Hilda Purnamawati.,SE.,M.Si)

Wakil Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen

(Fitria Lilyana,S.E.,M,Si)

(Welly Surjono, SE.,M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Deby Novianti Kuswandi

NPM : 1111171139

Alamat : Jl Jatimulya VI no 49 Kontrakan Pa Bisono Rt 07 Rw 07

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pembelian di Indomaret Surya Sumantri 82 Bandung” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/ sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 13 April 2023

Yang membuat pernyataan

Deby Novianti Kuswandi

ABSTRAK

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI INDOMARET SURYA SUMANTRI 82 BANDUNG

Oleh

Deby Novianti Kuswandi

1111171139

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Indomaret Surya Sumantri 82. Penelitian ini menggunakan 81 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan SPSS25. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan jumlah 28 pertanyaan yang terdiri dari 2 pertanyaan disetiap variabelnya. Berdasarkan hasil analisis data didapat persamaan regresi linier sederhana dari hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan (X_2) memiliki nilai F hitung sebesar 641,616 dan nilai sig 0.000 dengan nilai F tabel sebesar 3,115. Dengan hasil F hitung $>$ F tabel dan sig hitung $<$ 0.005 maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y). Dalam penelitian ini didapat juga hasil koefisien determinasi memiliki pengaruh sebesar 85.4 % yang artinya besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sebesar 85.4 % sisanya 14.6 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan didalam penelitian.

Kata Kunci : Harga , Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

***THE PRICE IMPACT AND SERVICE QUALITY FOR CONSUMER
PURCHASING DECISIONS AT INDOMARET SURYA SUMANTRI 82***

By:

Deby Novianti Kuswandi

1111171139

The Purpose of this research is to know the price impact and service quality for consumer purchasing decisions at Indomaret Surya Sumantri 82. The research using 81 respondents as the research sample with SPSS25. The method using descriptif verificativ analysis with Quantitatif Approach. The instrument using 28 questions which are consist two questions on each variable. According to the analysis data result there is simple linier regretion similarity from the hipotesis result that the research indicate price variable and the service quality (X2) has F value count 641,616 and sig value 0.000 with F value table 3,115. With the result F count > F table and sig count < 0.005 it can be conclude that price simultaneous and service quality affected purchase decision (Y). in this research also find that coefitien determination result has 85,4 % effect which mean the price impact and service quality 85,4 % and the rest is 14,6 % influence by other factor that doesn't included in the research.

Keywords : Price, Service Quality, Purchasing Decision

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur dan Alhamdulillah, senantiasa kita panjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas karunia dan rido-Nya, penulis dapat menyelesaikan hasil penelitian berupa skripsi dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Indomaret Surya Sumantri 82 Bandung”. Skripsi ini ditulis merupakan bagian dan persyaratan untuk menyelesaikan studi pendidikan program starta satu (S1) manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung guna mendapatkan gelar Sarjana.

Penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dr. Erika Nurmartiani.,Spd.,MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan ilmu dan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan yang sangat berharga untuk menyelesaikan penelitian ini.

Selain itu penulis juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Didin Saepudin, S.E., M.Si, Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
2. Bapak Dr. Teguh Nurhadi Suharsono, S.T., MT, Wakil Rektor I Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

3. Bapak Bambang Susanto, S.E., M.Si, Wakil Rektor II Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
4. Ibu Nurhaeni Sikki, S.A.P., M.A.P Wakil Rektor III Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
5. Ibu Hj. R. Aryanti Ratnawati, S.E., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
6. Bapak Welly Surjono, S.E., M.Si, Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.
7. Ibu Fitria Lilyana, S.E, M.Si selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
8. Bapak Tahmat S.E, M.Si. Selaku Sekretaris Prodi SI Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung dan sekaligus dosen wali yang selalu memberikan pengarahan.
9. Ibu Dr. Erika Nurmartiani.,Spd.,MM Selaku sebagai dosen pembimbing yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh staff pengajar, tata usaha, staf perpustakaan di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP.
11. Bapak Indra Lesmana selaku sebagai kepala toko Indomaret Surya Sumantri 82 yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.
12. Seluruh sahabat dan teman-teman saya yang selalu memberikan support untuk penyelesaian sekripsi ini.

13. Ibu dan adik saya tercinta, yang telah banyak membantu memeberikan do'a dan semangat yang selalu menyeretai dalam penulisan ini. Terima kasih banyak atas dukungannya.
14. Ibu Ernita Rosdiana Head Divisi Perusahaan saya yang selalu memberi semangat dan dukungan terima kasih banyak.

Namun demikian, merupakan harapan besar bagi penulis jika skripsi ini dapat bermanfaat kepada penulis khususnya dan umumnya bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan yang baik dari pembaca.

Bandung, 13 April 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	19
1.1 Latar Belakang Penelitian	19
1.2 Identifikasi Masalah	25
1.3 Pembatasan Masalah	26
1.4 Rumusan Masalah	26
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	27
1.5.1. Maksud Penelitian.....	27
1.5.2. Tujuan Penelitian	27
1.6 Kegunaan Penelitian.....	28

1.6.1	Kegunaan Teoritis	28
1.6.2	Kegunaan Empiris	28
1.7	Lokasi dan Waktu Penelitian	29
1.7.1	Lokasi Penelitian	29
1.7.2	Waktu Penelitian	29
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		Error! Bookmark not defined.
2.1	Teori dan Konsep	Error! Bookmark not defined.
2.1.1	Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2	Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1	Definisi Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2	Penetapan Harga Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.3	Tujuan Penetapan Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.4	Dimensi dan Indikator Harga....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.1	Definisi Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.2	Definisi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.3	Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
	not defined.	

2.1.6	Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.1	Definisi Keputusan Pembelian..	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.2	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.3	Peranan Konsumen Dalam Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.4	Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.5	Tahap Pengambilan Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.2	Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.2.1	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Paradigm penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.2.5	Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.6	Studi Empiris.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.7	Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN. Error! Bookmark not defined.

- 3.1 Objek dan Subjek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1.1 Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Desain Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Oprasional Variabel Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Populasi dan Sample Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.1 Populasi..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.2 Sampel Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.1 Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2 Instrumen Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Metode Transformasi Data **Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 Teknik Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.7.2 Uji Validalitas **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.7.3 Uji Reabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.7.4 Uji Asumsi Klasik..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3.8 Metode Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.8.1 Analisis Koefesien Kolerasi..... **Error! Bookmark not defined.**

3.8.2	Koefesien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.8.3	Analisis Regresi Linier Bergada	Error! Bookmark not defined.
3.9	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.9.1	Uji Parsial (Uji T).....	Error! Bookmark not defined.
3.9.2	Uji Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1	Tanggapan responden mengenai variable harga.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2	Tanggapan responden mengenai variable kualitas pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.3	Tanggapan responden mengenai variabel keputusan pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2	Hasil Uji Reabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.

4.1.5	Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.1	Hasil Uji Koefesien Kolerasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.2	Hasil Uji Koefesien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.3	Hasil Uji Regresi Linier Bergada	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.1.6.1	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6.2	Hasil Uji Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Harga, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian di Indomaret Surya Sumantri 82 Bandung	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Indomaret Surya Sumantri 82 Bandung.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Indomaret Surya Sumantri 82 Bandung.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Indomaret Surya Sumantri 82 Bandung	Error! Bookmark not defined.
	defined.	
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.

5.2 Saran**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Prasurvey Penelitian Keputusan Pembelian Indomaret Surya Sumantri 82	21
Tabel 1. 2 Hasil Prasurvey Penelitian Harga Indomaret Surya Sumantri 82	23
Tabel 1. 3 Hasil Prasurvey Kulita Pelayanan Di Indomaret Surya Sumantri 82 ..	25
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Data Konsumen Periode Bulan Januari 2020-Desember 2020	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Skor Model Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 5 Klasifikasi Kategori Penilaian untuk Statistik Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 6 Interpretasi Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Responen Berdasarkan Pendidikan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Tanggapan responden mengenai harga terjangkau	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 7 Tanggapan responden mengenai harga terjangkau semua kalangan
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Tanggapan responden mengenai kesesuaian harga dengan kualitas
produk**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Tanggapan responden mengenai harga sbanding dengan nilai produk
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Tanggapan responden mengenai harga relative lebih murah **Error!
Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 tanggapan responden mengenai harga produk bersaing dengan toko lain
.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Tanggapan responden mengenai harga sesuai dengan manfaat .. **Error!
Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Tanggapan responden mengenai harga seuai dengan kepuasan . **Error!
Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Tabulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Harga**Error! Bookmark not
defined.**

Tabel 4. 15 Tanggapan responden mengenai ruangan yang nyaman..... **Error!
Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Tanggapan responden mengenai fasilitas yang lengkap **Error!
Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai karyawan mementingkan kepentingan
konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Tanggapan responden mengenai karyawan selalu bersikap sopan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu karyawan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Tanggapan responden mengenai kesediaan karyawan membantu konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Tanggapan responden mengenai toko beroperasi sesuai waktu.. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 tanggapan responden mengenai hubungan baik dengan konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Tanggapan responden mengenai karyawan dapat memenuhi keinginan konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 Tanggapan responden mengenai karyawan mampu menjawab keluhan konsumen**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 25 Tabulai Data Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 26 Tanggapan responden mengenai merasa kurang lengkap bila tidak berbelanja di Indomaret Surya Sumantri 82.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 27 Tanggapn reponden mengenai tertarik berbelanja karena teman dan keluarga.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 28 Tanggapan responden mengenai mencari informasi lewat media sosial**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 29 Tanggapan responden mengenai informari dari teman dan keluarga
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 30 Tanggapan responden mengeni membandingkn dengan competitor lain
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 31 Tanggapan reponden mengenai menggunakan informasi untuk
memutuskan berbelanja.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 32 Tanggapan responden mengenai tidak tertrik produk komtetitor **Error!
Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 33 Tanggapan responden mengenai kepercayaan produk..... **Error!
Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 34 Tanggapan responden mengenai akan berbelanja di masa mendatang
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 35 Tanggapan responden mengenai memberikan rekomendasi..... **Error!
Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 36 Tabulasi Data Hasil Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian **Error!
Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 37 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harga**Error! Bookmark not
defined.**
- Tabel 4. 38 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan **Error!
Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 39 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan Pembelian.. **Error!
Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 40 Hasil Uji Realibilitas Harga**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 41 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 42 Hasil Uji ReabilitasKeputusan Pembelian**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 43 Hasil Uji Normalitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 44 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 45 Hasil Uji Heteroskedastisitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 46 Hasil Uji Koefesien Kolerasi**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 47 Interpretasi Korelasi**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 48 Hasil Uji Koefesien Determinasi**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 49 Besarnya Pengaruh Variabel X1 dan X2 terhadap Y**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 50 Hasil Uji Linier Berganda**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 51 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji T)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 52 Tabel Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penjualan Indomaret Surya Sumantri 82 2018-2020	20
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Pradigma Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 1 Rentang Skor Variabel Harga.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Rentang Skor Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Rentang Skor Variabel Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan bisnis ritel saat ini sangat berkembang dengan pesat, hal ini ditandai dengan maraknya toko-toko ritel dan persaingannya yang terlihat dalam industri perusahaan dalam atau luar negeri. Kemajuan perekonomian Indonesia ikut mendorong perkembangan pasar modern dan bisnis ritel Indonesia.

Toko ritel yang bermunculan saat ini dengan berbagai macam bentuk dan ukuran sehingga keberadaan pasar tradisional mulai tergeser. Ditambah dengan fasilitas-fasilitas yang nyaman seperti tempat parkir yang luas dan atm center. Ritel modern atau pasar modern memiliki sistem pelayanan yang mandiri, menjual berbagai barang secara eceran yang berbentuk swalayan atau *minimarket*. Di pasar modern tidak bertransaksi secara langsung melainkan dengan melihat harga secara langsung pada label harga yang biasanya di pasang di tiap rak setiap produk.

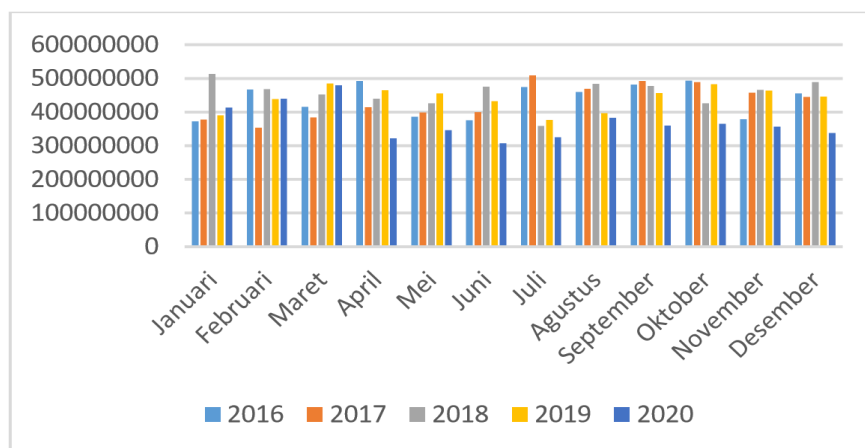
Dalam dunia perdagangan, jika suatu perusahaan tidak dapat menyusun strategi bisnis dan strategi pemasaran dengan tepat maka akan mengalami kekalahan dalam bersaing, dimana strategi pemasaran adalah salah satu pokok yang dilakukan oleh semua pengusaha untuk mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaannya, agar dapat memperoleh keuntungan. Perusahaan juga dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan menyesuaikan dengan keinginan pelanggan sehingga perusahaan harus mampu mendeteksi apa yang menjadi kebutuhan pasar atau keinginan konsumen serta membaca setiap perubahan situasi

sebagai peluang. Semakin banyak pelanggan maka perusahaan akan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain di era globalisasi ini.

Semakin meningkatnya persaingan yang ada, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumennya agar dapat melakukan perbaikan inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan setelah melakukan transaksinya di Indomaret Surya Sumantri 82.

Adapun data penjualan tiga tahun terakhir dapat dilihat pada grafik berikut :

Gambar 1. 1
Grafik Penjualan Indomaret Surya Sumantri 82 2018-2020



Sumber : Indomaret Surya Sumantri 82, Bandung 2021

Berdasarkan Grafik 1.1 diatas dalam 5 tahun kebelakang teridentifikasi masalah bahwa penjualan di Indomaret Surya Sumantri 82 mengalami penurunan. Meskipun pada tahun 2017 mengalami kenaikan dari tahun 2016. Pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar Rp 176.984.175 dari 2017, pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar Rp 64.961.543 dari tahun 2018 dan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 1.403.428.470 dari tahun 2019. Penurunan pada tahun 2019 salah satunya adalah disebabkan oleh Covid-19 namun selain faktor

tersebut penurunan bisa saja terjadi karena adanya masalah dari harga dan kualitas pelayanan di toko tersebut. Hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan, seperti dari harga harus bersaing dan juga dari segi kualitas pelayanan yang terkadang kurang memuaskan pelanggannya sehingga tidak kembali untuk berbelanja ke toko. Pihak perusahaan harus berusaha memenuhi keinginan serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanannya.

Peneliti berasumsi masih terjadinya fluktuatif pada pendapatan di indomaret surya sumantri 82 salah satunya disebabkan oleh minimnya keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen atau pengunjung dari indomaret surya sumantri 82, maka dari itu peneliti mencoba melakukan prasurvey dengan membagikan kuesioner kepada 30 responden konsumen yang datang ke indomaret surya sumantri 82 mengenai keputusan pembelian, dan hasil dari prasurvey yang dilakukan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Hasil Prasurvey Penelitian Keputusan Pembelian Indomaret Surya Sumantri 82

Keputusan Pembelian							
NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	Saya merasa kurang lengkap jika tidak berbelanja di Indomaret Surya Sumantri 82	5	9	0	10	6	30
2	Saya mencari informasi tentang Indomaret Surya Sumantri 82 sebelum datang tempatnya untuk berbelanja	3	7	4	11	5	30
3	Saya menggunakan informasi yang telah saya dapat untuk memutuskan berbelanja di Indomaret Surya Sumantri 82	3	8	0	16	3	30

Sumber: Hasil olah data peneliti

Dilihat pada table 1.1 hasil prasurvey penelitian tentang keputusan pembelian konsumen pada indomaret surya sumantri 82, pada pernyataan “Saya merasa

kurang lengkap jika tidak berbelanja di Indomaret Surya Sumantri 82” sebanyak 5 orang responden merasas sangat setuju merasa kurang lengkap bila tidak berbelanja di indomaret surya sumantri 82, selanjutnya 9 rang responden merumuskan setuju belum merasa puas bila ketika melewati indomaret surya sumantri 82 dan tidak berbelanja, sebanyak 10 orng responden merumuskan tidak setuju mereka merasa berbelanja tidak elalu harus di indomart surya sumantri. Selanjutnya pada pernyataan “Saya mencari informasi tentang Indomaret Surya Sumantri 82 sebelum datang tempatnya untuk berbelanja” sebanyak 11 orang responden menyatakan tidak setuju bahwa sebelum berbelanja di indomaret surya sumantri 82 mereka mencari informasi terlebih dahulu, kebanyakan responden merumuskan langsung dating ke indomaret surya sumantri 82 jika ingin brblanja tanp mencari tahu infomarsi terlebih dahulu. Selanjutnya pada pernyataan “Saya menggunakan infomasi yang telah saya dapat untuk memutuskan berbelanja di Indomaret Surya Sumantri 82“ sebanyak 16 responden menyatakan bahwa tidak setuju mengggunkan infomasi terlebih dahulu sebelum berbelanja di indomaret surya sumantri 82, karena berbelanja sesuai dengn kebutuhan dan sudah terlebih dahulu menggunakan informai pribadi.

Keberhasilan bisnis ritel, yaitu pelaku ritel harus dapat menawarkan produk yang tepat dengan harga dan pelayanan, perusahaan harus memberikan barang atau jasa yang memiliki kualitas yang lebih baik, harga yang lebih murah, dan fasilitas yang memadai dan nilai yang lebih tinggi dengan mutu yang lebih baik dari pesaing nya. Pemberian harga berbeda akan menjadikan konsumen lebih tertarik dan percaya dengan kualitas produk yang dipilihnya. Harga juga merupakan asset

penting dalam suatu perusahaan agar dapat dikenal dan menjadikan pilihan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

Maka, hal ini juga peneliti melakukan pra survey mengenai pernyataan harga produk dengan membagikan kuesioner kepada 30 orang responden dari sebagian konsumen pengunjung indomaret surya sumantri 82 sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Hasil Prasurvey Penelitian Harga Indomaret Surya Sumantri 82

HARGA							
NO	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	Semakin murah harga di indomaret surya sumantri 82 biasanya menjadi pilihan saya	5	3	1	21	0	30
2	Harga di Indomaret Surya Sumantri 82 relatif lebih murah dibanding yang lain	2	7	1	16	4	30
3	Harga di Indomaret Surya Sumantri 82 sesuai dengan manfaat yang dirasakan	5	8	3	11	3	30

Sumber: Hasil olah data peneliti

Dilihat pada tabel 1.2 hasil prasurvey tentang harga pada indomaret surya sumantri 82, pada pernyataan “Semakin murah harga di indomaret surya sumantri 82 biasanya menjadi pilihan saya” sebanyak 21 orang tidak setuju dengan emakin murah harga di indomaret sury sumantri 82 menjadi pilihan untuk berbelanja, reponden merumuskan bahwa tidak elalu berbelanja di indomaret sury sumntri karena harganya semakin murah, terkadang responden berbelanja di took lain yang lebih murah dibandingkan dengan indomaret surya sumantri. Selanjutnya pada pernyataan “Harga di Indomaret Surya Sumantri 82 relatif lebih murah dibanding yang lain” sebanyak 16 orang responden merasa tidak setuju dengan harga di indomaret surya sumantri lebih murah dibandingkan dengan yang lain, karena mendapati beberapa produk yang harganya lebih mahal ketika berbelanja di

indomaret surya sumantri dibandingkan dengan yang lain. Selanjutnya pada pernyataan “Harga di Indomaret Surya Sumantri 82 sesuai dengan manfaat yang dirasakan” sebanyak 11 orang responden tidak setuju dengan harga produk di indomaret surya sumntri 82 sesuai dengan manfaat yang diberikan, reponden mendeskripsikan beberapa produk yng dijual di indomaret surya sumantri 82 memiliki harga yang tinggi tetpi manfaat produk tidak sesuai dengan harganya.

Selain pemberian harga yang berbeda perusahaan juga harus melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawannya. Menurut Supranto 2006 dalam (Dwi Aliyah. A 2017:2) Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa. Konsumen pada hakekatnya akan membeli beberapa produk yang dapat memenuhi kebutuhannya. Salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan utama konsumen didalam melakukan pembelian suatu produk adalah adanya kualitas pelayanan, baik itu produk fisik atau jasa. Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari sebelum dan sesudah pembelian produk.

Penulis melakukan pra penelitian dengan membagikan kuesioner sebanyak 30 responden kepada sebagian konsumen Indomaret Surya Sumantri 82 terkait dengan mengetahui gambaran singkat mengenai kualitas pelayanan dan ,adapun hasilnya sebagai berikut :

Tabel 1. 3 Hasil Prasurvey Kulita Pelayanan Di Indomaret Surya Sumantri 82

Kualitas Pelayanan							
1	Karyawan di Indomaret Surya Sumantri 82 memiliki keramahan dalam melayani konsumen	4	10	0	15	1	30
2	Karyawan di Indomaret Surya Sumantri 82 berusaha menjalin hubungan baik dengan konsumen	7	8	0	14	1	30
3	Penampilan Karyawan di Indomaret Surya Sumantri 82 rapi dan ramah	3	8	2	15	2	30
4	Karyawan di Indomaret Surya Sumantri 82 melayani konsumen dengan sepenuh hati	2	11	0	13	4	30
5	Karyawan di Indomaret Surya Sumantri 82 berusaha memenuhi kebutuhan konsumen	4	8	1	14	3	30

Sumber : *Pengolahan Data 2021*

Dilihat dari tabel 1.3 Hasil prasurvey kualitas pelayanan dari lima pernyataan “tidak setuju” presentasinya lebih banyak , dari mulai kerapihan karyawan dan pelayanan terhadap konsumen menunjukkan presentase kurang yang akan mengakibatkan menurunnya loyalitas konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan**

Pembelian Konsumen di Indomaret Surya Sumantri 82 Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah dikemukakan, dalam penelitian ini penulis mengindetifikasi masalah sebagai berikut ini :

1. Penjualan cenderung menurun dari tahun ketahun dimulai dari tahun 2018 sampai tahun 2020.

2. Harga produk berdasarkan hasil data prasurvei memiliki kecenderungan harga yang lebih mahal dari indomaret yang lain.
3. Kualitas pelayanan berdasarkan hasil data prasurvei belum sesuai dengan harapan konsumen.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti memberikan pembatasan permasalahan agar dapat mencapai sasaran yang diharapkan. Pembatasan masalah tersebut adalah :

1. Objek penelitian (variable yang diteliti):
 - a. Harga
 - b. Kualitas pelayanan
2. Unit Analisis (subjek penelitian): adalah toko Indomaret.
3. Unit Observasi (lokasi penelitian): dalam penelitian ini adalah Indomaret Surya Sumantri 82 Bandung.
4. Variable lain selain Harga dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan pembelian.

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah pokok yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi harga di Indomaret Surya Sumantri 82?
2. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan Indomaret Surya Sumantri 82?
3. Bagaimana keputusan pembelian di Indomaret Surya Sumantri 82?

4. Bagaimana Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Indomaret Surya Sumantri 82?

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengungkap mengenai informasi dan perkembangan harga, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian pada pengunjung konsumen Indomaret Surya Sumantri 82 Bandung, yang dituangkan dalam karya tulis berupa skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada fakultas ekonomi di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

1.5.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan maksud penelitian diatas, maka penelitian ini adalah mengetahui

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa kondisi harga pada konsumen Indomaret Surya Sumantri 82 Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa kondisi kualitas pelayanan pada konsumen Indomaret Surya Sumantri 82 Bandung.
3. Untuk mendeskripsikan dan menganalisa kondisi keputusan pembelian pada konsumen Indomaret Surya Sumantri 82 Bandung.
4. Untuk mengetahui, mengukur dan menganalisis besarnya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara parsial dan simultan pada konsumen indomaret surya sumantri 82 Bandung.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tolak ukur atau acuan yang bermanfaat untuk ilmu pengetahuan di bidang pemasaran khususnya tentang keputusan pembelian konsumen yang dikaitkan dengan harga dan kualitas pelayanan.

1.6.2 Kegunaan Empiris

1. Bagi Penulis

Untuk memperaktekan hasil teori teori yang selama ini di dapatkan di dalam kelas perkuliahaan

2. Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan pertimbangan untuk perubahan-perubahan khususnya untuk toko Indomaret Surya Sumantri 82.

3. Bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini menjadi bahan tambahan serta referensi untuk penelitian lanjut khususnya mengenai keputusan pembelian konsumen.

