

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT. MABRURO TOUR AND TRAVEL
CABANG GRESIK**



Oleh :

**ZARIE AKHMAD ROSYADI
NIM :16 312 025**

**FALKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2020**



KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah Proposal Penelitian tentang **“Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di PT. Mabruro Tour And Travel Cabang Gresik”**

Proposal Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.

Proposal Penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, Ms selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Suwarno, S.E.,M.Si selaku Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Anita Handayani, S.E.,M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Sukaris, S.E.,M.S.M. selaku Dosen Pembimbing yang dengan telaten dan sungguh-sungguh dalam menyampaikan bimbingannya.
5. Rekan-rekan seangkatan yang tidak mungkin saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan. Untu itu dengan kerendahan hati peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Demikian untuk menjadikan periksa dan peneliti berharap atas kritik dan saran, guna perbaikan dalam penulisan penelitian ini.

Gresik, 27 Juli 2020

Peneliti



Zarie Akhmad Rosyadi, 16312025, **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Umroh Di PT. Mabruro Tour And Travel Cabang Gresik.** Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Juli, 2020.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan melakukan pengujian pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian layanan umroh di pt. mabruro tour and travel cabang gresik. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *sampling insidental*. Sampel yang digunakan merupakan konsumen mabruro tour and travel dengan jumlah 260 sampel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.



Zarie Akhmad Rosyadi, 16312025, ***The Influence Of Price And Quality Of Service On Purchaseing Decision of Umroh Services At PT. Mabruro Tour And Travel Branch Of Gresik.*** Management, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Gresik, July, 2020.

ABSTRACT

This research aims to conduct a test The Influence Of Price And Quality Of Service On Purchaseing Decision of Umroh Services At PT. Mabruro Tour And Travel Branch Of Gresik. Sampling in this research with incidental sampling methods. The samples used were Mabruro tour and travel consumers with a total of 260 samples. Testing was conducted using multiple linear regression. The results showed that variable prices and service quality can influence purchasing decisions.

Keywords: Price, Service Quality, Decision Buying.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
 BAB I : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	 9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Harga.....	10
2.2.1.1 Definisi Harga.....	10
2.2.1.2 Peranan Harga	12
2.2.1.3 Indikator Harga.....	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1. Pengertian Kualitas	15
2.2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.3. Faktor Penentu Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.3 Keputusan Pembelian	20
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	20
2.3.2 Faktor Penentu Kualitas Pembelian	26
2.3.2 Indikator Keputusan Pembelian	28
2.2.4. Hubungan Antar Variabel	29
2.4.1. Harga terhadap Keputusan Pembelian	29
2.4.2. Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	31
2.4. Kerangka Konseptual.....	32
2.5. Hipotesis	32
 BAB III : METODE PENELITIAN.....	 34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Lokasi Penelitian.....	35
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel.....	37
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4.1 Jenis Data	37

3.4.2 Sumber Data.....	40
3.5. Teknik Pengambilan Data.....	40
3.6. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	38
3.6.1 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.7. Teknik Pengukuran Data.....	40
3.8. Uji Validitas dan Realibilitas	40
3.8.1 Uji Validitas	41
3.8.2 Uji Realibilitas	42
3.9. Uji Asumsi Klasik.....	42
3.9.1. Uji Normalitas.....	42
3.9.2. Uji Multikolinieritas.....	43
3.9.3. Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.10. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	44
3.10.1. Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.10.2. Koefisien Determinasi	45
3.10.3. Uji Hipotesis	46
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Gambaran Objek Penelitian	47
4.2. Karakteristik Responden.....	48
4.2.1. Jenis Kelamin Responden	48
4.2.2. Pekerjaan Responden	49
4.3. Tanggapan Responden	50
4.3.1. Distribusi Frekuensi Variabel Harga	51
4.3.2. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	52
4.3.3. Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian.....	52
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	53
4.4.1. Uji Validitas	53
4.4.2. Uji Reliabilitas	54
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	55
4.5.1. Uji Normalitas.....	55
4.5.2. Uji Multikolinieritas.....	56
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas	57
4.6. Analisis Data.....	58
4.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.6.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.6.3. Pengujian Hipotesis	60
4.6.3.1. Uji Partial t.....	60
4.7. Interpretasi Hasil	61
4.7.1. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Keputusan Pembelian	61
4.7.2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	62
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	24
Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual	32



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1: Data Penjualan PT. Mabruro Tour And Travel Cabang Gresik.....	4
Tabel 1.2: Daftar Paket Umrah Di Mabruro Tour And Travel Cabang Gresik.....	5
Tabel 2.1: Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1: Pemberian Skor dan Opsi Pertanyaan.....	40
Tabel 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4.3: Skala Tanggapan Responden.....	50
Tabel 4.4: Distribusi Frekuensi Variabel Harga	51
Tabel 4.5: Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.6: Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian.....	52
Tabel 4.7: Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 4.8: Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	54
Tabel 4.9: Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.10: Hasil Uji Multikolinieritas.....	56
Tabel 4.11: Uji Glejser.....	57
Tabel 4.12 : Uji Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.13: Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	59
Tabel 4.14: Hasil Uji t / Parsial.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Kuisisioner
- Lampiran 3 : Rekapitulasi hasil jawaban kuesioner
- Lampiran 4 : Data statistik
- Lampiran 5 : r tabel
- Lampiran 6 : t tabel

