

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
REMAJA PUTRI PADA TOKO CLARISSA GKB GRESIK**

SKRIPSI



Oleh :

**NUR MAYA DAMAYANTI
NPM: 09.312.002**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2013**

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
REMAJA PUTRI PADA TOKO CLARISSA GKB GRESIK**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar sarjana ekonomi

Oleh :

**NUR MAYA DAMAYANTI
NPM : 09.312.002**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2013**

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN REMAJA PUTRI PADA TOKO CLARISSA GKB GRESIK

Oleh :

NUR MAYA DAMAYANTI

NPM : 09.312.002

Telah dipertahankan di depan penguji
pada tanggal : 25 Februari 2013

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Tri Ariprowo, S.E., M.Si.
03119604030

Moh. Agung Surlanto, S.E., M.S.M.
03110509081

Penguji

Sukaris, S.E., M.S.M.
03130209075

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen

Tri Ariprowo, S.E., M.Si.
03119604030

Sukaris, S.E., M.S.M.
03130209075

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN REMAJA PUTRI PADA TOKO CLARISSA GKB GRESIK

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Februari 2013, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat 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 pikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Gresik, 18 Februari 2012

Yang membuat pernyataan

Nur Maya Damayanti

.....” Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari
sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.
Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap” (Q.S. Al- Insyiraafi: 5-8).

Kupersembahkan karya ini untuk:

Ibu dan Alm. Ayah tercinta,

tanda bakti dan samudra cinta yang tak pernah kering

Kakak-kakakku tersayang,

jalinan persaudaraan yang semoga bisa kekal selamanya

Keluargaku kelak

yang akan mengiringi dan mewarnai samudra kehidupanku

Sahabat-sahabatku,

yang selalu mengiringi kehidupanku dalam suka dan duka

Guru-guruku,

pahlawan tanpa tanda jasa yang telah mendidik dan bersedia membagikan ilmunya untukku

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb,

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena hanya dengan rahmat, taufik, hidayah Nya serta izin Nya penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI ini dengan judul :

ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN REMAJA PUTRI PADA TOKO CLARISSA GKB GRESIK

Yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Gresik.

Pada kesempatan ini perkenankan peneliti menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Drs. Sarwo Edy, M. Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Bapak Tri Ari Prabowo, SE., M.Si. Selaku Dekan dan pembimbing I di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Bapak Moh. Agung Suriyanto, S.E., M.S.M. Selaku pembimbing II di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Dosen-dosen di Manajemen Bapak Sukaris, S.E., M.S.M., Ibu Dr. Nur Laily, M.Si., dan Bapak Agus Rahmat Santoso, S.E., M.M. dan dosen-dosen lainnya.

Guru-guru di semua tingkatan pendidikan yang pernah peneliti jalani. Terima kasih guruku.

5. Ibu Rahmawati tercinta yang tiada henti memberikan doa dan kasih sayangnya. Kakakku Putri, Adi, Sofy, Dian dan Ana yang selalu memberi motivasi dan doa.
6. My honey Tamam, serta sahabat-sahabatku : Uchul, Ridwan, Sulis, Yanuar, Amin, yang telah memberi motivasi, saran, dan pengalaman yang sangat berharga, terima kasih banyak.
7. Teman-teman Manajemen UMG, Afif, Badrus, Dalbo, Jhoni, Bambang, Rizky, Kiki, Centong, dan yang lainnya. Terima kasih telah ada saat peneliti suka maupun duka.

Dalam pembuatan skripsi ini peneliti menyadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan di dalamnya. Untuk itu mohon saran dan kritik yang membangun. Dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Gresik, Februari 2013

Peneliti
(Nur Maya Damayanti)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAKSI	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Penelitian Sebelumnya	9
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Perilaku Konsumen	11
2.2.2. Harga	14
2.2.3. Kualitas Produk	16
2.2.4. Kualitas Layanan	17
2.2.5. Lokasi	18
2.2.6. Keputusan Pembelian	19
2.2.7. Hubungan Harga dan Kualitas Produk dengan	

Keputusan Pembelian	21
2.2.8. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Lokasi dengan Keputusan Pembelian	22
2.2.9. Batasan Remaja	24
2.3. Kerangka Konseptual	25
2.4. Hipotesis	26

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	27
3.2. Lokasi Penelitian	27
3.3. Populasi dan Sampel	27
3.3.1. Populasi	27
3.3.2. Sampel	27
3.4. Jenis dan Sumber Data	28
3.5. Teknik Pengambilan Data	28
3.6. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	29
3.6.1. Identifikasi Variabel	29
3.6.2. Definisi Operasional Variabel	29
3.7. Pengukuran Variabel	32
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
3.8.1. Uji Validitas	33
3.8.2. Uji Reliabilitas	33
3.9. Uji Asumsi Klasik	33
3.9.1. Autokorelasi	34
3.9.2. Multikolinearitas	35
3.9.3. Heteroskedastisitas	35
3.10. Teknik Analisis Data	36
3.11. Pengujian Hipotesis	37
3.11.1. Uji t	37
3.11.2. Uji F	39
3.12. Koefisien Determinasi (R^2)	40

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
4.1.1. Sejarah Singkat Toko Clarissa GKB.....	41
4.1.2. Struktur Organisasi	42
4.2. Hasil Penelitian dan Interpretasi	42
4.3. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	46
4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	48
4.4.1. Uji Validitas	48
4.4.2. Uji Reliabilitas	51
4.5. Uji Asumsi Klasik	52
4.5.1. Uji Autokorelasi	52
4.5.2. Uji Multikolinearitas	53
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas	53
4.6. Analisis Data	54
4.6.1. Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.7. Uji Hipotesis	56
4.7.1. Uji t (parsial)	56
4.7.2. Uji F (simultan)	60
4.7.3. Koefisien determinasi (R^2)	62
4.8. Interpretasi Hasil	62

BAB V : SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan	65
5.2. Rekomendasi	66

DAFTAR PUSTAKA	68
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN	71
-------------------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Perbandingan Harga	5
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	11
Tabel 3.1. Nilai Skala Likert	33
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir	43
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Bekerja atau Tidak Saat ini	44
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status	45
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Keseringan dalam Membeli	45
Tabel 4.6. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Harga (X1)	46
Tabel 4.7. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kualitas Produk (X2)	46
Tabel 4.8. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kualitas Layanan (X3)	47
Tabel 4.9. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Lokasi (X4)	47
Tabel 4.10. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Keputusan Pembelian	48
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	48
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	51
Tabel 4.13. Nilai Durbin Watson	52
Tabel 4.14. Koefisien Tolerance Value dan VIF Masing-masing Variabel ...	53
Tabel 4.15. Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.16. Uji Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.17. Model Summary	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	25
Gambar 3.1. Daerah Penerimaan dan Penolakan (Uji -t)	38
Gambar 3.2. Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 (Uji -F)	40
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Toko Clarissa GKB Gresik	41
Gambar 4.2. Kurva Durbin Watson	52
Gambar 4.3. Kurva Daerah Permintaan dan Penolakan H_0 Uji t (Harga)...	57
Gambar 4.4. Kurva Daerah Permintaan dan Penolakan H_0 Uji t (Kualitas Produk)	58
Gambar 4.5. Kurva Daerah Permintaan dan Penolakan H_0 Uji t (Kualitas Layanan)	59
Gambar 4.6. Kurva Daerah Permintaan dan Penolakan H_0 Uji t (Lokasi)..	60
Gambar 4.7. Kurva Daerah Permintaan dan Penolakan H_0 Uji F	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuisioner	71
2. Tabel r <i>Product Moment</i>	76
3. Tabel Distribusi t	77
4. Tabel d (DurbinWatson)	78
5. Tabel F	79
6. Rekapitulasi Tanggapan Responden	80
7. Uji Validitas	82
8. Uji Reliabilitas	86
9. Uji Asumsi Klasik	89
10. Analisis Regresi Linier Berganda	90

Nur Maya Damayanti, 09312002, **Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Remaja Putri pada Toko Clarissa GKB Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Februari 2013

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga, kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi secara parial dan simultan terhadap keputusan pembelian remaja putri pada Toko Clarissa GKB Gresik. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para konsumen remaja putri dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Insidental Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan siapa saja yang ditemui secara kebetulan sebagai sampel. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,262X_1 + 0,147X_2 + 0,182X_3 + 0,388X_4$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, tidak terjadi autokorelasi, model regresi bebas multikolonieritas dan tidak terjadi heteroskedastisitas. Variabel yang paling berpengaruh adalah variabel lokasi dengan koefisien regresi sebesar 0,388, sedangkan variabel yang paling kecil mempengaruhi adalah variabel kualitas produk dengan koefisien regresi sebesar 0,147. Pengujian hipotesis menggunakan uji t yang menunjukkan bahwa keempat variabel independen yaitu harga (X1), kualitas produk (X2), kualitas layanan (X3) dan lokasi (X4) yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu keputusan pembelian (Y). Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa variabel harga, kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : harga, kualitas produk, kualitas layanan, lokasi, dan keputusan pembelian.

Nur Maya Damayanti, 09312002, *Analysis of The Influence of Price, Quality of Product, Quality of Service and Location purchase decisions teenage daughter Clarissa in Stores GKB Gresik*, Management, Faculty of Economics, Muhammadiyah University of Gresik, February, 2013

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence the prices, quality of products, quality of service and location are parial and simultaneous purchase decisions teenage daughter Clarissa in Stores GKB Gresik. The population used in this study were young women consumers on Clarissa GKB Stores Gresik with a sample size of 100 respondents by using Non-Probability Sampling with Sampling incidental approach, the method of sampling is done by using anyone who met by chance in the sample. Based on the result showed obtained by regression equation as follows : $Y = 0,262X_1 + 0,147X_2 + 0,182X_3 + 0,388X_4$. Based on the statistic data analysis, the indicators in this research is valid and the variable is reliable. In the classical testing assumption, the autocorrelation does not occur, the regression model is free multicollonierity and the heteroscedasticity does not occur. The most influential variabel is variabel location with a regression coefficient of 0,388 , while the variable that affect the lowest quality of product with a regression coefficient Of 0,147. Hypothesis testing using t tests showing that the four independent variables are price (X1), quality of product (X2), quality of service (X3) and location (X4) which investigated proved significantly affect the dependent variable is the purchase decision (Y). Then through the F test can be seen that the variable price, product quality, service quality and location jointly influence on purchasing decisions.

Keywords: Price, quality of product, quality of service, location, and buying decision.