

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada Pelanggan Eiger yang ada di Ruko Raflesia II Blok F,
Jl Babarsari, Catur Tunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten
Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan



Yogyakarta

Di Susun Oleh :

Novi Intan Wulandari

1900011393

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada Pelanggan Eiger yang ada di Ruko Raflesia II Blok F, Jl
Babarsari, Catur Tunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah
Istimewa Yogyakarta)

Di Ajukan Oleh :
Novi Intan Wulandari
1900011393

Telah disetujui Oleh

Yang terdiri dari



Dr. Salamaton Asakdiyah, M.Si.
NIP: 196205021987032001

Tanggal 22 Maret 2024

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada Pelanggan Eiger yang ada di Ruko Raflesia II Blok F, Jl
Babarsari, Catur Tunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah
Istimewa Yogyakarta)**

Diajukan Oleh

Novi Intan Wulandari

1900011393

Skripsi Ini Telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan

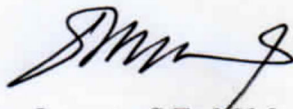
Tanggal 22 Maret 2024

Yang terdiri dari



Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si.

NIP: 196205021987032001



Deny Ismanto, S.E., M.M.

NIPM: 198105182014081111138127



Desta Rizky Kusuma, S.E., M.Sc.

NIPM : 198612132009091111066464



Mengetahui, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si.

NIPM: 197006201996010110784345


PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pelanggan Eiger yang ada di Ruko Raflesia II Blok F, Jl Babarsari, Catur Tunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta) ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikeudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari Universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 22 Maret 2024

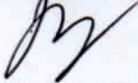
Yang menyatakan



Novi Intan Wulandari

1900011393

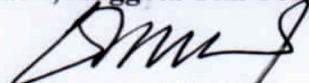
Saksi 1, Ketua Tim Penguji



Dr. Salamaton Asakdivah, M.Si.

NIP: 196205021987032001

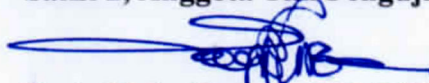
Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Deny Ismanto, S.E., M.M.

NIPM: 198105182014081111138127

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Desta Rizky Kusuma, S.E., M.Sc.

NIPM : 198612132009091111066464

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novi Intan Wulandari
Nim : 1900011393
Email : novi.intanwd19@gmail.com
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pelanggan Eiger yang ada di Ruko Raflesia II Blok F, Jl Babarsari, Catur Tunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta)

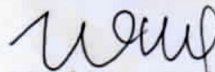
Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di Institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan dan hasil pelaksanaan/implementasi sata sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diajukan yang telah di ketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam

naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar
pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari
terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka
saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang
diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan
ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 22 Maret 2024
Yang menyatakan



Novi Intan Wafandari
1900011393

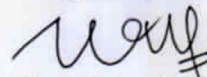
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novi Intan Wulandari
Nim : 1900011393
Email : novi.intanwd19@gmail.com
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pelanggan Eiger yang ada di Ruko Raflesia II Blok F, Jl Babarsari, Catur Tunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta)

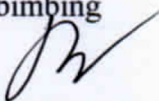
Yogyakarta, 22 Maret 2024

Yang menyatakan



Novi Intan Wulandari
1900011393

Mengetahui,
Pembimbing



Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si.
NIP: 196205021987032001

MOTTO

**“Sampai Singa tahu bagaimana caranya menulis, tiap cerita akan
selalu menyanjung pemburu”**

(Novi Intan Wulandari)

PERSEMBAHAN

Dengan mengharap keridhoan Allah SWT, ku persembahkan Skripsi ini untuk orang tuaku sekaligus ungkapan rasa terima kasihku kepada kedua orang tuaku Bapak Sugiyanto dan Ibu Marlina yang telah membesarkan, mengasuh, merawat, menyayangi dan mencintai saya hingga saya dewasa seperti sekarang. Terimakasih untuk cinta dan ketulusan do'a serta kesempatan yang diberikan kepada saya sehingga saya bisa menuntut ilmu hingga jenjang ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pelanggan Eiger yang ada di Ruko Raflesia II Blok F, Jl Babarsari, Catur Tunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta). Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Ahmad Dahlan, Bapak Dr. Muchlas, M. T. beserta staf yang telah menyediakan sarana dan prasarana belajar kepada peneliti selama menjadi mahasiswa di Universitas Ahmad Dahlan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E, M.Si. yang telah memimpin dan mendukung kegiatan akademik selama penelitian menjalani proses studi.
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan pembelajaran berharga dan motivasi hingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.

4. Dosen Pembimbing Ibu Dr. Salamaton Asakdiyah, M.Si. yang telah memberikan arahan , ilmu, bimbingan, waktu, motivasi, kepada penulis dengan penuh kesabaran agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing akademik Adhitya Rechandy Christian Santoso, S.E, MM. Yang telah memberikan arahan, ilmu, dan motivasi sehingga penulis bisa menjalankan perkuliahan dengan baik.
6. Kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung dan terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas dengan segala kebaikan dan do'a yang telah diberikan kepada penulis.

Yogyakarta, 10 Februari 2023

Novi Intan Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERSETUJUAN	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	III
PERNYATAAN.....	IV
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	V
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	VII
MOTTO	VIII
PERSEMBAHAN.....	IX
KATA PENGANTAR	X
DAFTAR ISI	XII
ABSTRAK	XIV
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	7
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
F. Penelitian Relevan	17
G. Metode Penelitian	20
H. Sistematika Penulisan	22
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori	
1. Kualitas Produk	10
a. Pengertian Produk	10
b. Pengertian Kualitas Produk.....	12
c. Dimensi Kualitas Produk	13
d. Indikator Kualitas Produk	14
2. Harga	16
3. Kualitas Pelayanan	20
4. Keputusan pembelian	23
B. Kerangka Berpikir	29

C. Pengembangan Hipotesis	30
---------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Paradigma Penelitian.....	31
B. Subyek dan Sumber Data	32
C. Populasi dan Sampel	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Teknik Analisis Data.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data.....	38
B. Analisis Data	39
C. Pembahasan	51

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	55
B. Keterbatasan Penelitian.....	55
C. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang simultan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di toko Eiger. Variabel dependen pada penelitian ini adalah keputusan pembelian, sedangkan variabel independen penelitian ini adalah kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah mencakup seluruh Pelanggan Eiger yang ada di Ruko Raflesia II Blok F, Jl Babarsari, Catur Tunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta dengan jumlah 185 Orang. Dalam penentuan jumlah ukuran sampel, penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan jumlah 85 orang.. Teknik pengumpulan data menggunakan koesioner. Analisis data menggunakan uji regresi linier berganda, uji T, Uji F, dan Koefisien Determinasi. Alat analisis yang digunakan yaitu SPSS Ver 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Variabel Kualitas Produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian., 2) Variabel Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian., 3) Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, 4) Variabel Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian.

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