

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO LA'PET
GALLERY SURABAYA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

**Johannuarsyah
NPM: 16418778**

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KADIRI
K E D I R I
2020**

PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri dan diterima untuk
memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Manajemen
Pada 16 September 2020

Mengesahkan:
Universitas Kadiri
Fakultas Ekonomi

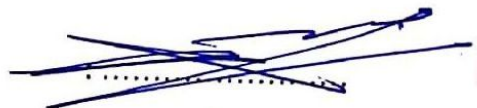


Dekan,



Dr. Nur Laely, S.E., M.M.
NIDN: 0718026001

Tim Penguji

1. Penguji I Drs. Sudjiono, M.M.
NIDN: 0711055801
2. Penguji II Drs. Budi Rahayu, M.M.
NIDN: 0716045801
3. Penguji III Desi Kristanti, S.E., M.M.
NIDN: 0704038203

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO LA'PET
GALLERY SURABAYA**

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri

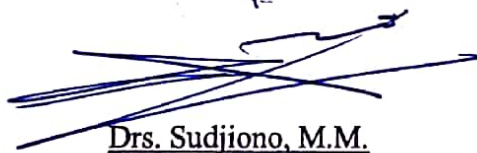
Oleh:

Johannuarsyah
NPM: 16418778

Kediri, 16 September 2020

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,



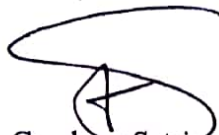
Drs. Sudjiono, M.M.
NIDN: 0711055801

Dosen Pembimbing II,



Bothy Dewandaru, S.E., M.Si.
NIDN: 705088901

Mengetahui,
Ketua Prodi,



Drs. Gandung Satriyono, ST., MM
NIDN: 0717126302

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Johannuarsyah
NPM : 16418778
Program Study : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul **"PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO LA'PET GALLERY SURABAYA"**.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan serta ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang telah diterapkan sesuai dengan peraturan yang diterapkan di Universitas Kadiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan kondisi sehat serta tanpa ada paksaan dari siapapun.

Kediri, 16 September 2020

Yang membuat



Johannuarsyah
NPM: 16418778

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”

“Schopenhauer”.

Kupersembahkan untuk:

- *Ayah bundaku tercinta.*
- *Teman-temanku yang setia menemani dan selalu membuat aku tersenyum yang tak bisa aku sebutkan satu persatu.*
- *Almamaterku.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya tugas penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Toko La’pet Gallery Surabaya”**.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti telah banyak memperoleh bimbingan, dorongan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Ir. Djoko Raharjo, MP selaku Rektor Universitas Kadiri.
2. Ibu Dr. Nur Laely, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri.
3. Bapak Drs. Gandung Satriyono, ST., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri beserta staf yang telah memberikan izin dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Sudjiono, M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Bothy Dewandaru, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan serta nasehat-nasehat kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Bapak-bapak dan Ibu-bu dosen di lingkungan Universitas Kadiri yang telah membimbing peneliti selama menimba ilmu mulai dari awal studi pada semester pertama sampai dengan saat ini.

6. Bapak/Ibu Pimpinan Toko La'pet Gallery Surabaya, yang telah meluangkan waktu dan memberikan izin kepada peneliti selama melakukan penelitian pada perusahaan yang dipimpinnya.
7. Ayah dan Bundaku tercinta yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, doa, dan kasih sayang serta motivasi baik material maupun spiritual yang tak ternilai harganya hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Semua rekan almamater yang telah membantu peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian studi ini.
9. Teman-teman mahasiswa Universitas Kadiri Kediri dan pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam isi maupun dalam menyusun skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, dengan menyadari bahwa tidak ada manusia yang sempurna, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Dengan harapan semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Semoga segala bentuk bantuan, bimbingan serta saran yang telah diberikan kepada penulis bermanfaat bagi penulis dan semoga mendapatkan balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa dan di jadikan amal ibadah oleh Allah SWT. Amin.

Kediri, Juni 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	11
2.3 Kerangka Berpikir	45
2.4 Hipotesis.....	46
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	48
3.2 Metode Pengambilan Sampel.....	49
3.3 Variabel Penelitian, Cara Pengukuran dan Definisi Operasional	50
3.4 Metode Pengumpulan Data	54
3.5 Metode Analisis Data.....	56

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Diskripsi Penelitian.....	63
4.2 Hasil Penelitian	69
4.3 Pembahasan.....	84
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Jumlah Kucing dan Anjing yang DiPelihara di Indonesia....	2
Tabel 1.2 : Data Penjualan LaPet Gallery Tahun 2019.....	4
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel.....	53
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Kuesioner.....	54
Tabel 3.3 : Kisi-kisi Kuesioner Varibel Harga.....	54
Tabel 3.4 : Kisi-kisi Kuesioner Variabel Kualitas Produk.....	55
Tabel 3.5 : Kisi-kisi Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 3.6 : Kisi-kisi Kuesioner Keputusan Pembelian.....	55
Tabel 3.7 : Kategorisasi Harga.....	57
Tabel 3.8 : Kategorisasi Kualitas Produk.....	58
Tabel 3.9 : Kategorisasi Kualitas Pelayanan.....	59
Tabel 3.10 : Kategorisasi Keputusan Pembelian.....	60
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	71
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	71
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	72
Tabel 4.6 : Hasil Uji Validitas.....	73
Tabel 4.7 : Hasil Uji Reliabilitas.....	74
Tabel 4.8 : Hasil Uji Normalitas.....	76
Tabel 4.9 : Hasil Uji Linieritas.....	77
Tabel 4.10 : Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4.11 : Uji Heteroskedatisitas.....	79
Tabel 4.12 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4.13 : Uji F.....	83
Tabel 4.14 : Hasil Uji Determinasi.....	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir	46
Gambar 4.1 : Bagan Struktur Organisasi Toko La'pet Gallery Surabaya ..	66