



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PT. MITRA ADIPRATAMA SEJATI FINANCE
(JASA GADAI), JOHAR BARU**

SKRIPSI

MUHAMMAD AKBAR SANJAYA

1111-1111-212

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JAKARTA

2018



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PT. MITRA ADIPRATAMA SEJATI FINANCE
(JASA GADAI), JOHAR BARU**

SKRIPSI

MUHAMMAD AKBAR SANJAYA

1111-1111-212

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT
MENYELESAIKAN SARJANA EKONOMI STRATA SATU**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JAKARTA

2018

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Jakarta, 15 Agustus 2018

Ttd

Muhammad Akbar Sanjaya

1111-1111-212

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Akbar Sanjaya
NIM : 1111-1111-212
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap
Keputusan Pembelian PT. Mitra Adipratama Sejati
Finance, Johar Baru

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan disajikan dalam sidang ujian
proposal skripsi.

Jakarta, 15 Agustus 2018

Pembimbing Utama ,

Pembimbing Pendamping ,

(Zurlina Lubis, SE, MM)

(Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM)

Mengetahui,
Puket I Bidang Akademik STIE JIC

(Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM)

LEMBAR HALAMAN PENGESAHAN

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Ujian Skripsi diselenggarakan :

TIM PENGUJI

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	:	
Anggota	:1).....	
	2).....	
	3).....	
	4).....	

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, karena telah memberikan nikmat yang tiada tara atas berkat dan petunjuknya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktu yang telah ditentukan. Begitu pula shalawat serta salam penulis haturkan kehadiran Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat, keluarga dan pengikutnya sampai akhir jaman.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jenjang Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College. Proposal Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian PT. Mitra Adipratama Sejati Finance, Johar Baru”**

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Ucapan ini penulis tunjukan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Ir. Agus Susanto, MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College.
2. Bapak Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM. selaku Puket I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College sekaligus Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Kaswandi Z, SE, MM selaku Kaprodi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College.
4. Bapak Arifin Nugroho, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College.
5. Ibu Zurlina Lubis, SE, MM. Selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan waktu, pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College yang telah mendidik dan membimbing penulis selama perkuliahan berlangsung.
7. Orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, memberikan motivasi, dukungan serta mendidik penulis sampai dengan saat ini.
8. Bapak Agung selaku kepala cabang di PT. Mitra Adipratama Sejati Finance (Johar Baru) yang telah membantu penulis melakukan penelitian untuk menyelesaikan proposal ini.
9. Mu'minah selaku istri, serta seluruh sanak saudara & seluruh kerabat penulis yang telah memberikan dukungan penuh berupa semangat dan motivasi yang luar biasa
10. Arif selaku teman penulis dalam prodi Manajemen Pemasaran yang telah memberikan doa dan dukungan serta waktu untuk sekedar berbagi ilmu sewaktu penulis kuliah.

11. Teman-teman Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College yang selama ini berjuang bersama dan membantu serta memberikan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan juga tidak terlepas dari kesalahan, penulis mengharapkan kritik dan saran dari Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College yang telah membaca dan mempelajari skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat di terima oleh bapak/ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jakarta International College. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 15 Agustus 2018

Muhammad Akbar Sanjaya
1111-1111-212

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademika STIE Jakarta International College, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Akbar Sanjaya

NIM : 1111-1111-212

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIE Jakarta International College **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** atas skripsi saya yang berjudul:

” Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian PT. Mitra Adipratama Sejati Finance, Johar Baru “

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini STIE Jakarta International College berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Jakarta, 31 Agustus 2018

Muhammad Akbar Sanjaya

1414-1111-642

ABSTRACT

Muhammad Akbar Sanjaya. 1111,1111,212, the influence of the quality of service and price in the purchasing decision of PT.Mitra Adipratama Sejati Finance (Johar), page 112, 65 table and picture 16, Jakarta, 2018.

This research aims to determine the quality of service and the price of the purchase of PT.Mitra Adipraatama Sejati Finance.

This research was conducted at PT.Mitra Adipraatama Sejati Finance. research took place from April to July 2018. Research method used is a Library of methods and method fields. Population of 850 with sample used was 85 consumer PT.Mitra Adipraatama Sejati Finance.

The results of this study indicate that the variable quality of service and Hargap have a positive and significant influence on purchasing decisions in PT.Mitra Adipraatama Sejati Finance.

Reference list: 10 books (2013-2016), the journal 8. main Adviser: Zurlina lubis and Arjuna Wiwaha.

Key words: quality of service, price, purchase decision

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	5
C. Perumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teoritis.....	8
1. Pemasaran	8
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Harga	16
4. Keputusan Pembelian	21
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Pemikiran.....	34
D. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	36
B. Metode Penelitian.....	36
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	37
D. Jenis dan Sumber Data	39

	E. Definisi Oprasional Variabel	41
	F. Teknik Pengumpulan Data	42
	G. Instrument Penelitian	43
	H. Teknik Analisis Data	48
BAB IV	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
	A. Sejarah Singkat Perusahaan	60
	B. Struktur Organisasi Perusahaan	61
	C. Kegiatan Usaha Perusahaan	62
	D. Keberhasilan Perusahaan	62
	E. Kendala Perusahaan	63
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Umum Responden Penelitian	64
	B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	67
	C. Pengujian Asumsi-Asumsi Model Regresi	84
	D. Pembahasal Hasil Penelitian	102
BAB VI	KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	108
	B. Keterbatasan Penelitian	108
	C. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

TABEL 1	: Penelitian Terdahulu.....	30
TABEL 2	: Operasional Variabel.....	42
TABEL 3	: Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	45
TABEL 4	: Uji Validitas Variabel Harga (X2)	45
TABEL 5	: Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	46
TABEL 6	: Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	47
TABEL 7	: Uji Reabilitas Variabel Harga (X2).....	47
TABEL 8	: Uji Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	47
TABEL 9	: Skala Pengukuran	49
TABEL 10	: Koefisien Korelasi.....	55
TABEL 11	: Jenis Kelamin Responden	64
TABEL 12	: Usia Responden.....	65
TABEL 13	: Pendidikan Terakhir Responden	65
TABEL 14	: Pekerjaan Responden	66
TABEL 15	: Penghasilan Responden.....	67
TABEL 16	: Tanggapan Pernyataan No.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	68
TABEL 17	: Tanggapan Pernyataan No. 2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	68
TABEL 18	: Tanggapan Pernyataan No. 3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	69
TABEL 19	: Tanggapan Pernyataan No. 4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	69

TABEL 20	: Tanggapan Pernyataan No. 5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	69
TABEL 21	: Tanggapan Pernyataan No. 6 Indikator Kualitas Pelayanan.....	70
TABEL 22	: Tanggapan Pernyataan No. 7 Indikator Kualitas Pelayanan.....	70
TABEL 23	: Tanggapan Pernyataan No. 8 Indikator Kualitas Pelayanan.....	71
TABEL 24	: Tanggapan Pernyataan No. 9 Indikator Kualitas Pelayanan.....	71
TABEL 25	: Tanggapan Pernyataan No.10 Indikator Kualitas Pelayanan.....	72
TABEL 26	: Tanggapan Pernyataan No. 1 Indikator Harga	73
TABEL 27	: Tanggapan Pernyataan No. 2 Indikator Harga	73
TABEL 28	: Tanggapan Pernyataan No. 3 Indikator Harga	74
TABEL 29	: Tanggapan Pernyataan No. 4 Indikator Harga	74
TABEL 30	: Tanggapan Pernyataan No. 5 Indikator Harga	75
TABEL 31	: Tanggapan Pernyataan No. 6 Indikator Harga	75
TABEL 32	: Tanggapan Pernyataan No. 7 Indikator Harga	76
TABEL 33	: Tanggapan Pernyataan No. 8 Indikator Harga	76
TABEL 34	: Tanggapan Pernyataan No.1 Indikator Keputusan Pembelian...	77
TABEL 35	: Tanggapan Pernyataan No.2 Indikator Keputusan Pembelian...	78
TABEL 36	: Tanggapan Pernyataan No.3 Indikator Keputusan Pembelian...	78
TABEL 37	: Tanggapan Pernyataan No.4 Indikator Keputusan Pembelian...	79
TABEL 38	: Tanggapan Pernyataan No.5 Indikator Keputusan Pembelian...	79
TABEL 39	: Tanggapan Pernyataan No.6 Indikator Keputusan Pembelian...	80
TABEL 40	: Tanggapan Pernyataan No.7 Indikator Keputusan Pembelian...	80
TABEL 41	: Tanggapan Pernyataan No.8 Indikator Keputusan Pembelian...	81
TABEL 42	: Tanggapan Pernyataan No.9 Indikator Keputusan Pembelian....	81

TABEL 43	: Tanggapan Pernyataan No10 Indikator Keputusan Pembelian...	82
TABEL 44	: Rangkuman Interpretasi Data Indikator Kualitas Pelayanan.....	82
TABEL 45	: Rangkuman Interpretasi Data Indikator Harga.....	83
TABEL 46	: Rangkuman Interpretasi Data Indikator Keputusan Pembelian...	83
TABEL 47	: Skala Pengukuran Interval.....	83
TABEL 48	: Uji Kolmogorov.....	86
TABEL 49	: Uji Multikolonieritas	87
TABEL 50	: Uji Regresi Linear Kualitas Pelayanan	89
TABEL 51	: Uji Regresi Linear Sederhana Harga.....	91
TABEL 52	: Uji Regresi Linear Berganda.....	93
TABEL 53	: Uji Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan	94
TABEL 54	: Uji Koefisien Korelasi Parsial Harga	94
TABEL 55	: Uji Koefisien Korelasi Berganda	95
TABEL 56	: Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan	96
TABEL 57	: Uji Koefisien Determinasi Harga	96
TABEL 58	: Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan	97
TABEL 59	: Uji Statistik T Kualitas Pelayanan.....	98
TABEL 60	: Uji Statistik T Harga	99
TABEL 61	: Uji Statistik F	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Konsep Inti Pemasaran	8
Gambar 2	: Prinsip Dasar Pemasaran	11
Gambar 3	: Pelaku dan Kekuatan Utama Dalam Sistem Pemasaran Model ..	12
Gambar 4	: Strategi Penentuan Harga	20
Gambar 5	: Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	23
Gambar 6	: Model Proses Pembelian Pascakonsumsi	28
Gambar 7	: Kerangka Pemikiran	34
Gambar 8	: Struktur Organisasi.....	61
Gambar 9	: Hasil Uji Normalitas Histogram	85
Gambar 10	: Hasil Uji Normalitas P-Plot	85
Gambar 11	: Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
Gambar 12	: Grafik Regresi Linear Kualitas Pelayanan	90
Gambar 13	: Grafik Regresi Linear Sedethana Harga	92
Gambar 14	: Uji Statistik T Kualitas Pelayanan	99
Gambar 15	: Uji Statistik T Brand Image	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data Kualitas Pelayanan

Lampiran 2 : Tabulasi Data Harga

Lampiran 2 : Tabulasi Data Keputusan Pembelian

Lampiran 5 : Tabel T

Lampiran 5 : Tabel F

Lampiran 5 : Tabel R

Lampiran 8 : Surat Keterangan Riset

Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup