

**PENGARUH HARGA, GARANSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN FURNITURE PADA CV HARTZ SURABAYA**

SKRIPSI



**OLEH:
TOMMY SUHANDA**

16116007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tommy Suhandha
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Alamat Asli : Sutorejo Tengah IV no 11
No Identitas (KTP) : 3578262304930002

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal , working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah saya memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, 13-08-2020

Umat Saya,
**METERAI
TEMPEL**
TGL 20
80F26AHF584702155
6000
ENAM RIBURUPIAH
Tommy Suhandha



**PENGARUH HARGA, GARANSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN FURNITURE PADA CV HARTZ SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

TOMMY SUHANDA

16116007

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2020



**PENGARUH HARGA, GARANSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN FURNITURE PADA CV HARTZ SURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

TOMMY SUHANDA

16116007

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2020



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Tommy Suhanda dengan NPM 16116007

Telah Diuji pada 28/07/2020

Dinyatakan LULUS oleh:

Ketua Tim Penguji :



(Dr. V. Ratna Inggawati, M.M)

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi,



(Dr. Thyophoida. W.S.Panjaitan, M.M)



(Lilik Indrawati S.E., M.M)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Tommy Suhanda

NPM : 16116007

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : ***PENGARUH HARGA, GARANSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN FURNITURE PADA CV HARTZ SURABAYA***

Dosen Pendamping,
Tanggal ____ - ____ -2020

(Drs Bruno Hami Pahar, M.M)

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Tanggal ____ - ____ -2020

(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

“PENGARUH HARGA, GARANSI, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CV HARTZ SURABAYA”

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Jurusan Manajemen

Pada Hari..... Tanggal..... Bulan..... Tahun 2020

Disusun Oleh :

Nama : Tommy Suhandu
NPM : 16116007
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

Nama :

1. Dr. V . Ratna Inggawati, M.M
2. Drs. Bruno Hami Pahar, M.M
3. Dr.Y. Budi Hermanto, M.M



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tommy Suhanda
 Fakultas : Ekonomi
 Program Studi : Manajemen
 Alamat Asli : Sutorejo Tengah IV no 11
 No Identitas (KTP) : 3578262304930002

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal , working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah saya memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar kesarjanaaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, _____

Hormat Saya,

Tommy Suhanda

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul “**PENGARUH HARGA, GARANSI, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CV HARTZ SURABAYA**” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih derajat Sarjana Manajemen (S.M) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak –pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini dalam mengatasi kendala-kendala yang ada selama penelitian, diantaranya kepada:

1. Dr. Yustinus Budi Hermant ,M.M selaku Rektor Universitas Darma Cendika Surabaya,
2. Drs. Ec Bruno Hami Pahar, M.M sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi serta mendampingi penulis dalam mengikuti perlombaan yang diikuti selama perkuliahan,
3. Ko Yohanes selaku pemilik (*owner*) dari CV HARTZ Surabaya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian untuk menyusun skripsi,
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan ilmu yang berguna dalam penyusunan skripsi penulis,
5. Keluarga penulis yang telah mendampingi, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis,
6. Kepada sahabat-sahabat saya Agnes, Amanda, Wurry, Lia, Shinta, Ferdinand, Leo A, Leo H, Yohanes A.P, Handre , Kathleen , Mikhael Felix , Mekel yang telah memberikan semangat agar tidak patah semangat dalam penyusunan skripsi,
7. Teman-teman angkatan 2016 yang telah menemani hari-hari penulis selama 4 (empat) tahun perkuliahan,
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan perkuliahan untuk mendapatkan gelas sarjana.

Sepandai pandainya tupai melompat pasti akan jatuh juga, demikian dengan penyusunan skripsi ini memiliki kekurangan dimana kiranya pembaca dapat memberikan kritik dan saran



guna memperoleh hasil yang lebih baik lagi. Dan kepada pihak –pihak peneliti selanjutnya kiranya dapat mengolah dan mendalami lagi variabel-variabel yang telah disebutkan oleh penulis. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, _____

Penulis



DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN COVER

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

KATA PENGANTAR

i

DAFTAR ISI

iii

ABSTRAK

x

BAB I PENDAHULUAN

1

1.1 Latar belakang masalah

1

1.2 Rumusan masalah

3

1.3 Tujuan penelitian

4

1.4 Manfaat penelitian

4

1.4.1 Manfaat praktis

4

1.4.2 Manfaat teoritis

4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

5

2.1 Landasan teori

5

2.1.1 Harga

5

2.1.1.1 Pengertian Harga

5

2.1.1.2 Peranan Harga dalam proses pengambilan keputusan pembelian

6

2.1.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi penetapan Harga

6

2.1.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat Harga

7

2.1.1.5 Pertimbangan internal dan eksternal mempengaruhi keputusan Harga

8

2.1.1.6 Tujuan penetapan Harga

8

2.1.1.7 Indikator Harga

9



2.1.2	Garansi	10
2.1.2.1	Pengertian Garansi	10
2.1.2.2	Manfaat Garansi	10
2.1.2.3	Indikator Garansi	11
2.1.3	Kualitas Produk	11
2.1.3.1	Pengertian Produk	11
2.1.3.2	Pengertian Kualitas Produk	11
2.1.3.3	Indikator Kualitas Produk	12
2.1.4	Keputusan Pembelian	12
2.1.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian	12
2.1.4.2	Faktor-faktor Mempengaruhi Keputusan Pembelian	13
2.1.4.3	Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian	15
2.1.4.4	Indikator Keputusan Pembelian	16
2.1.5	Pengaruh Antar Variabel	16
2.1.5.1	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	16
2.1.5.2	Pengaruh Garansi terhadap Keputusan Pembelian	16
2.1.5.3	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	18
2.2	Penelitian Terdahulu	18
2.2.1	Penelitian Terdahulu I	18
2.2.2	Penelitian Terdahulu II	19
2.3	Rerangka Pemikiran	22
2.4	Kerangka Konseptual	23
2.5	Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Obyek Penelitian	25
3.2	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	25
3.2.1	Pendekatan Penelitian	25



3.2.2 Sumber Data	25
3.3 Variabel Penelitian	26
3.4 Definisi Oprasional Variabel dan Pengukurannya	26
3.4.1 Definisi Oprasional	26
3.4.1.1 Harga (X1)	27
3.4.1.2 Garansi (X2)	27
3.4.1.3 Kualitas Produk (X3)	27
3.4.1.4 Keputusan Pemeblian (Y)	28
3.4.2 Teknik Pengukuran Data	28
3.4.3 Populasi	29
3.4.4 Sampel	30
3.4.5 Metode dan Teknik Analisis Data	30
3.4.5.1 Uji Validitas	31
3.4.5.2 Uji Reabilitas	32
3.4.5.3 Uji Asumsi Klasik	32
3.4.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.4.5.5 Analisis Koefisien Determinasi (r^2)	34
3.4.5.6 Uji t	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	35
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Singkat CV HARTZ Furniture Surabaya	35
4.1.2 Struktur Organisasi CV HARTZ Furniture Surabaya	36
4.1.3 Job Description CV HARTZ Furniture Surabaya	36
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	39
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41



4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian selama 1 bulan	42
4.3	Analisa Data	42
4.3.1	Pengujian Validitas	42
4.3.2	Pengujian Reabilitas	44
4.3.3	Pengujian Deskriptif	45
4.3.4	Pengujian Asumsi Klasik	48
4.3.4.1	Pengujian Normalitas	48
4.3.4.2	Pengujian Multikolinieritas	49
4.3.4.3	Pengujian Heteroskedastisitas	50
4.3.5	Pengujian Regresi Linear Berganda	50
4.3.6	Pengujian Koefisien Determinasi	51
4.3.7	Pengujian Hipotesis	52
4.3.7.1	Pengujian – t	52
4.4	Pembahasan	54
	BAB V PENUTUP	57
5.1	Simpulan	57
5.2	Saran	57
	DAFTAR PUSTAKA	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran	22
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	23
Gambar 4.1	Struktur organisasi	36
Gambar 4.2	Normal Probability Plot	48
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Gambar 4.4	Kurva Hasil Uji t Variabel Harga (X1)	53
Gambar 4.5	Kurva Hasil Uji t Variabel Garansi (X2)	53
Gambar 4.6	Kurva Hasil Uji t Variabel Kualitas Produk (X3)	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peningkatan Penjualan	1
Tabel 1.2	Perusahaan Furniture di Surabaya	2
Tabel 3.1	Pedoman untuk memberikan Interpretasi terhadap koefisien korelasi	34
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian 1 bulan	42
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1)	43
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Garansi (X2)	43
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3)	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	44
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.10	Deskriptif Harga Terhadap Keputusan Pembelian (X1)	46
Tabel 4.11	Deskriptif Garansi Terhadap Keputusan Pembelian (X2)	46
Tabel 4.12	Deskriptif Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (X3)	47
Tabel 4.13	Deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	48
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4.15	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi	51
Tabel 4.17	Hasil Uji – t	52



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** **Kuisisioner**
- Lampiran 2** **Rekapitulasi Data Karakteristik Responden**
- Lampiran 3** **Rekapitulasi Data Hasil Kuisisioner**
- Lampiran 4** **Uji Validitas**
- Lampiran 5** **Uji Reabilitas**
- Lampiran 6** **Uji Multikolinearitas**
- Lampiran 7** **Uji Heteroskedastisitas**
- Lampiran 8** **Uji Regresi Linear Berganda**
- Lampiran 9** **Uji Koefisien Determinasi**
- Lampiran 10** **Surat Tugas Pembimbing**
- Lampiran 11** **Kartu Bimbingan Skripsi**



ABSTRAK

Oleh:
Tommy Suhandu

Perkembangan infrastruktur di Indonesia cukup meningkat, dibuktikan dengan banyaknya pembangunan gedung di beberapa kota-kota besar terutama di Surabaya. Semakin banyaknya pembangunan gedung akan semakin banyak juga perusahaan-perusahaan furniture. Salah satunya perusahaan furniture adalah CV HARTZ Surabaya yang berdiri sejak tahun 2015.

CV HARTZ Surabaya menawarkan produk yang memiliki kualitas yang bisa bersaing dengan perusahaan pesaing lainnya, mulai dari harga, desain modern, praktis, mudah digunakan dan menggunakan bahan yang berkualitas tinggi agar dapat bertahan yang cukup lama.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh harga, garansi dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian di CV HARTZ Surabaya. Penelitian ini sangat penting bagi pengusaha agar dapat mempertahankan dan meningkatkan keputusan membeli karena dengan mempertahankan pelanggan yang sudah ada dalam jangka panjang lebih menguntungkan dan menghemat biaya dibandingkan dengan mencari pelanggan baru. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian secara kuantitatif yang dapat diartikan filsafat positivisme. Teknik pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala likert.

Dari penelitian ini menunjukkan hasil penelitian bahwa harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian di CV HARTZ Surabaya yang terbukti nilai $t_{hitung} (1.863) < t_{tabel} (1.993)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0.067 > 0.05$. Garansi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian di CV HARTZ Surabaya yang terbukti nilai $t_{hitung} (0.118) < t_{tabel} (1.993)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0.906 > 0.05$. Kualitas produk yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian di CV HARTZ Surabaya yang terbukti nilai $t_{hitung} (4.427) > t_{tabel} (1.993)$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$.

Kata Kunci : Furniture, Harga, Garansi, Kualitas Produk



ABSTRACT

By :
Tommy Suhandha

The development of infrastructure in Indonesia is quite increasing, as evidenced by the large number of construction of buildings in several big cities, especially in Surabaya. The more building construction there will be more furniture companies. One of them is a furniture company CV HARTZ Surabaya, which was founded in 2015.

CV HARTZ Surabaya offers quality products that can compete with other competing companies, starting from price, modern design, practical, easy to use and using high quality materials to last long enough. The purpose of this study was to determine the effect of price, warranty and product quality on purchasing decisions at CV HARTZ Surabaya. This research is very important for entrepreneurs to be able to maintain and improve purchasing decisions because retaining existing customers in the long run is more profitable and saves costs compared to finding new customers. This research uses a quantitative research approach that can be interpreted as a philosophy of positivism. Data measurement techniques in this research use a Likert scale.

From this study the results showed that the price does not affect the purchasing decisions at CV HARTZ Surabaya which is proven by the $t_{count} (1,863) < t_{table} (1,993)$ with a significance level of $0,067 > 0,05$. The guarantee does not affect the purchase decision at CV HARTZ Surabaya, which is proven by the $t_{count} (0,118) < t_{table} (1,993)$ with a significance level of $0,906 > 0,05$. Product quality that influences purchasing decisions at CV HARTZ Surabaya as proven by $t_{count} (4,427) > t_{table} (1,993)$ with a significance level of $0,000 < 0,05$.

Key word : Furniture , Price , Warranty , Product Quality

