

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.

# PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DANPROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ALAT TULIS KANTOR PADA CV KARYA INDAH MULIA SURABAYA

## SKRIPSI



Oleh :

TEDDY WILLI SANDI

NPM : 15116014



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2019

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Teddy Willi Sandi  
NPM : 15116014  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Alat Tulis Kantor pada CV. Karya Indah Mutia Surabaya

Pembimbing,  
Tanggal, 10/07/2019

  
(Dr. Y. Budi Hermanto, M.M.)



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

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul Skripsi :

"Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Alat Tulis Kantor pada CV. Karya Indah Muli Surabaya"

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan  
Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika  
Jurusan Manajemen

Pada Hari Senin, Tanggal 15 Juli 2019

Disusun oleh :

Nama : Teddy Willi Sandi  
NPM : 15116014  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

Nama

- 1 . V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.
- 2 . Thyophoida W.S.P, S.E., M.M.
- 3 . Dr. Y. Budi Hermanto, M.M.

(Ketua)

(Anggota)

(Anggota)

*Ayu Puspitawir*  
*Yudha*

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi yang di tulis oleh **(TEDDY WILLI SANDI)** dengan NPM **(15116014)**

Telah diuji pada **15 JULI 2019**

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji



(V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi,



(Thyophoida W.S.P, S.E., M.M.)



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

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN ALAT TULIS KANTOR PADA  
CV KARYA INDAH MULIA SURABAYA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**TEDDY WILLI SANDI**

**NPM : 15116014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2019**

## **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Teddy Willi Sandi  
NPM : 15116014  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Alat Tulis Kantor pada CV. Karya Indah Mulia Surabaya**

**Pembimbing,  
Tanggal, 10/07/2019**

**(Dr. Y. Budi Hermanto, M.M.)**

**Mengetahui :  
Ketua Program Studi  
Tanggal, 10/07/2019**

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

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi yang di tulis oleh (**TEDDY WILLI SANDI**) dengan **NPM (15116014)**

Telah diuji pada **15 JULI 2019**

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji

---

(V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Program Studi,

---

(Thyophoida W.S.P, S.E., M.M.)

---

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

## **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul Skripsi :

“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Alat  
Tulis Kantor pada CV. Karya Indah Muli Surabaya”

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan  
Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika  
Jurusan Manajemen

Pada Hari Senin, Tanggal 15 Juli 2019

Disusun oleh :

Nama : Teddy Willi Sandi  
NPM : 15116014  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

Nama

- |                                   |                 |
|-----------------------------------|-----------------|
| 1 . V. Ratna Ingawati, S.E., M.M. | (Ketua) .....   |
| 2 . Thyophoida W.S.P, S.E., M.M.  | (Anggota) ..... |
| 3 . Dr. Y. Budi Hermanto, M.M.    | (Anggota) ..... |

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Teddy Willi Sandi  
NPM : 15116014  
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen Pemasaran  
Alamat : Griya Kartika W.32  
No Identitas KTP : 3515171411960003

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul : "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Alat Tulis Kantor pada CV. Karya Indah Mulia Surabaya.

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun bagian 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 memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila di kemudian 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 termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

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

Surabaya, 10 Juli 2018  
Hormat saya,

TEDDY WILLI SANDI

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Teddy Willi Sandi  
NPM : 15116014  
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen Pemasaran  
Alamat : Griya Kartika W.32  
No Identitas KTP : 3515171411960003

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul : "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Alat Tulis Kantor pada CV. Karya Indah Mulia Surabaya.

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun bagian 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 memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila di kemudian 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 termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

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

Surabaya, 10 Juli 2018

Hormat saya.



TEDDY WILLI SANDI

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Alat Tulis Kantor pada CV. Karya Indah Mulia Surabaya” sebagai salah satu syarat kelulusan dari Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Darma Cendika. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa ada semangat dan motivasi dari pihak-pihak ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Bapak Dr. Y. Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika dan juga sebagai dosen pembimbing yang dengan sabar membantu dan membimbing penulis dalam proses penggerjaan skripsi, yang selalu menyediakan waktu dan juga saran serta solusi dalam proses penggerjaan skripsi ini.
3. Ibu Thyophoida W.S.P, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika dan juga selaku penguji yang telah memberikan berbagai masukan dan kritikan yang membangun untuk skripsi ini.
4. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
5. Ibu V. Ratna Inggawati, S.E., M.M. selaku penguji yang telah memberikan berbagai masukan dan kritikan yang membangun untuk skripsi ini.



6. Manajemen CV. Karya Indah Mulia beserta seluruh staff karyawan yang telah banyak memberikan fasilitas serta waktu yang diberikan sehingga peneliti berhasil menyusun skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen serta staff pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
8. Keluarga saya, Papa dan Mama yang selalu setia mendoakan dan mensupport secara moral maupun material selama saya berkuliah hingga berhasil menyelesaikan proses penggerjaan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Manajemen angkatan 2015 yang selalu mendukung secara moral, memberikan bantuan dan juga selalu menemani selama kuliah hingga saya dapat menyelesaikan penggerjaan skripsi ini.
10. Yovita Anggrean Restiani, S.Farm yang selalu memberi support dan juga bantuannya selama proses penggerjaan skripsi hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan-kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan semua pihak mendapat balasan yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Surabaya, Juli 2019

Teddy Willi Sandi

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	i
<b>DAFTAR ISI .....</b>	iii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	viii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	ix
<b>ABSTRAK .....</b>	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II Tinjauan Pustaka .....</b>	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pemasaran .....	10
2.1.1.1 Definisi Pemasaran .....	10
2.1.1.2 Fungsi Pemasaran .....	11
2.1.1.3 Konsep Pemasaran.....	11
2.1.2 Harga.....	13
2.1.2.1 Pengertian Harga .....	13



2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga.....	14
2.1.2.3 Faktor Pertimbangan dalam Penetapan Harga.....	15
2.1.2.4 Pengendalian dan Kontrol Harga.....	16
2.1.2.5 Dimensi Harga .....	17
2.1.2.6 Indikator Harga .....	18
2.1.3 Promosi .....	18
2.1.3.1 Pengertian Promosi.....	18
2.1.3.2 Tujuan Promosi.....	19
2.1.3.3 Indikator Promosi .....	20
2.1.4 Jasa / Pelayanan .....	21
2.1.4.1 Pengertian Jasa/Pelayanan .....	21
2.1.4.2 Karakteristik Pelayanan .....	21
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	22
2.1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.6 Keputusan Pembelian .....	24
2.1.6.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	24
2.1.6.2 Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian .....	25
2.1.6.3 Peranan Konsumen dalam Keputusan Pembelian .....	25
2.1.6.4 Indikator Keputusan Pembelian.....	27
2.1.7 Pengaruh Antar Variabel .....	27
2.1.7.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	27
2.1.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan	



Pembelian.....	28
2.1.7.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.2.1 Penelitian Terdahulu I.....	28
2.2.2 Penelitian Terdahulu II .....	30
2.3 Rerangka Pemikiran.....	32
2.4 Rerangka Konseptual.....	33
2.5 Hipotesis Penelitian .....	34
<b>BAB III Metode Penelitian .....</b>	<b>35</b>
3.1 Obyek Penelitian.....	35
3.2 Landasan Teori .....	35
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2.2 Sumber Data .....	36
3.3 Variabel Penelitian.....	36
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	37
3.5 Populasi dan Sampel.....	40
3.5.1 Populasi.....	40
3.5.2 Sampel .....	41
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	42
3.6.1 Uji Validitas.....	43
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	44
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6.3.1 Uji Normalitas .....	45



3.6.3.2 Uji Multikolinieritas .....	45
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	46
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	47
3.6.5 Koefisien Determinasi .....	48
3.6.6 Uji Hipotesis .....	48
3.6.6.1 Uji t .....	48
<b>BAB IV Hasil dan Pembahasan.....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	50
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	52
4.1.3 Job <i>Description</i> .....	52
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung ..	55
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Order.....	56
4.3 Pembahasan dan Analisis Data.....	57
4.3.1 Hasil Kuesioner .....	56
4.3.2 Uji Validitas .....	61
4.3.3 Uji Reliabilitas .....	62
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.3.4.1 Uji Normalitas .....	63
4.3.4.2 Uji Multikolinieritas .....	63
4.3.4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	65
4.3.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	66



4.3.6 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
4.3.7 Uji Hipotesis .....	68
4.3.7.1 Uji t .....	68
<b>BAB V Penutup.....</b>	<b>72</b>
5.1 Simpulan .....	72
5.2 Saran .....	73

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.





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 .....	1
Tabel 1.2 .....	3
Tabel 1.3 .....	5
Tabel 4.1 .....	55
Tabel 4.2 .....	56
Tabel 4.3 .....	56
Tabel 4.4 .....	57
Tabel 4.5 .....	59
Tabel 4.6 .....	60
Tabel 4.7 .....	61
Tabel 4.8 .....	62
Tabel 4.9 .....	64
Tabel 4.10 .....	64
Tabel 4.11 .....	66
Tabel 4.12 .....	67
Tabel 4.13 .....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	23
Gambar 2.2 .....	25
Gambar 2.3 .....	32
Gambar 2.4 .....	34
Gambar 4.1 .....	52
Gambar 4.2 .....	63
Gambar 4.3 .....	65
Gambar 4.4 .....	68
Gambar 4.5 .....	69
Gambar 4.6 .....	70

## ABSTRACT

By :  
**Teddy Willi Sandi**

So many office stationery distributors in Surabaya are very well known among the public because of the low price, free shipping to the office, and also a large-scale promotion, making consumers prefer to make purchases at these distributors. To attract the attention of consumers to make purchases, each company has a different way. This study aims to determine the effect of price, service quality and promotion on purchasing decisions of office stationery on CV. Karya Indah Mulia Surabaya. Where the independent variables are price (X1), service quality (X2), and promotion (X3) and the purchasing decision (Y) as the dependent variable. This study uses 75 respondents using nonprobability sampling technique. Based on the results of data collection with SPSS 23 it can be said that all statement items are valid and all variables are declared reliable. From the results of this study, the regression equation  $Y = 1.377 + 0.123 X_1 + 0.015 X_2 + 0.781 X_3$  was obtained. In testing classical assumptions, the regression model is free of multicollinearity, there is no heteroscedasticity, and normal distribution. Based on t test variables that have a significant effect on the purchase decision of office stationery on CV. Karya Indah Mulia Surabaya, namely the price variable (X1) of tcount 7,072 > ttable 1,994, sig 0,000 < 0,05, and promotion (X3) of tcount 10,338 > ttable 1,994, sig 0,000 < 0,05, while service quality variable (X2) no effect where thitung 1.461 < t table 1.994, sig 0.148 > 0.05. Adjusted R Square of 0.582 or 58.2%, this means that the relationship between price (X1), service quality (X2) and promotion (X3) of purchasing decisions is sufficient, the remaining 41.8% is influenced by other factors.

Keywords: Purchase Decision, Price, Service Quality and Promotion significant effect

