

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, IKLAN, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI GRAMEDIA PAKUWON MALL**



Oleh:

ANSELIA RISTA CELAWATI
201100048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
2024**

**PENGARUH HARGA, IKLAN, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI GRAMEDIA
PAKUWON MALL**

SKRIPSI

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



Oleh :

**ANSELIA RISTA CELAWATI
201100048**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Anselia Rista Celawati

NPM : 201100048

FAKULTAS : Ekonomi

JURUSAN : Manajemen Pemasaran

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Harga, Iklan, Kualitas Produk, Kualitas

Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di
Gramedia Pakuwon Mall.

Pembimbing

Tanggal :


Prof. Dr. Maria Widyastuti, M.M.

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Tanggal :


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

SKRIPSI

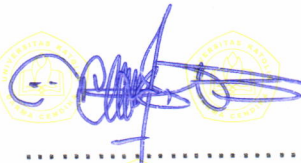
**PENGARUH HARGA, IKLAN, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI GRAMEDIA
PAKUWON MALL**

Oleh :

**Anselia Rista Celawati
201100048**

**Dipertahankan di depan Penguji
Pada Tanggal 20 Februari 2024**

Ketua Tim Penguji



Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



Dr. Lilik Indrawati, M.M.



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, IKLAN, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI GRAMEDIA
PAKUWON MALL**

Oleh :

Anselia Rista Celawati
201100048

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Pada Tanggal 20 Februari 2024

Ketua : Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M.

Anggota : 1. Deograsias Yoseph Y.F, S.E., M.M.

2. Prof.Dr. Maria Widyastuti, M.M.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anselia Rista Celawati

Npm : 201100048

Fakultas/Prodi : Ekonomi / Manajemen Pemasaran

Alamat : Jl. Mayjend Sungkono, Darmo Park 1 Blok 3a No 16

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Harga, Iklan, Kualitas Produk, kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Gramedia Pakuwon Mall.

Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan secara umum dalam bentuk jurnal atau yang lain. Skripsi ini merupakan karya saya dan seluruh sumber yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini telah saya sebutkan sesuai, saya bersedia menerima teguran dan berupa sanksi sesuai ketentuan yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan degan bener dan penuh tanggung jawab.

Surabaya, 20 Februari 2024

Hormat Saya



Anselia Rista Celawati



KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat – Nya sehingga tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Iklan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Gramedia Pakuwon Mall” ini bisa diselesaikan dengan baik. Selesaainya tugas akhir skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan serta doa dari beberapa pihak sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada pihak – pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan karya ini, ucapan terimakasih kepada:

1. Romo Adrian Adiredjo, S.T.L., M.A., S.Th. D. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika atas dukungan yang diberikan.
2. Ibu Dr. Lilik Indrawati. M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
3. Ibu Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada peneliti di dalam perkuliahan dan di luar perkuliahan.
4. Ibu Citra Anggraini Tresyanto, S.E., M.M selaku Ketua Penguji skripsi dan dosen wali peneliti yang telah memberikan masukan dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada peneliti, dan selalu memberikan bimbingan setiap semester sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Deograsias Yoseph, S.E., M.M. selaku Penguji skripsi yang telah memberikan masukan dan meluangkan waktu untuk memberi bimbingan



dan motivasi kepada peneliti, sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Prof. Dr. Maria Widiyaastuti., M.M. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dan dukungan kepada peneliti sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat.
7. Seluruh dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah membimbing peneliti selama 3,5 tahun ini.
8. Bapak Antonius Sunarno dan Ibu Lusina Wasina selaku orang tua, kakak Valentina Bunga Celiana dan Adik FX. Agung Kurniawan dan semua saudara – saudara yang telah memberikan doa, motivasi dan dukungan kepada peneliti.
9. Fransiskus Borgia Priyadi Raharjo, selaku partner yang selalu membantu dan memberikan motivasi, dorongan, dan dukungan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Ibu Birgitta Puji selaku ibu dan kakak Yohana Ernawati selaku kakak yang selalu mengapresiasi dan memberikan dorongan serta motivasi kepada peneliti.
11. Ngatini selaku sahabat yang selalu mendorong, memberikan motivasi dan memberikan semangat bagi peneliti.
12. Eveline Stivania, Nicodemus Romanda, Marcella Natalie Lear selaku teman seperjuangan dan partner yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti.
13. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.



Peneliti berharap tugas akhir skripsi ini dapat memberikan manfaat dan wawasan kepada pembaca. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca yang membangun akan dijadikan pembelajaran dimasa yang akan datang. Akhir kata, peneliti mengucapkan terimakasih dan mohon maaf apa bila ada kata yang kurang berkenan pada penulis skripsi ini.

Surabaya,.....

Peneliti

Anselia Rista Celawati



ABSTRAK

Jenis penelitian ini adalah yang digunakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode penyebaran kuesioner melalui *Google Form*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan metode *purposive sampling*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga (X1), Iklan (X2), Kualitas Produk (X3), Kualitas Pelayanan (X4), terhadap keputusan pembelian (Y) di Gramedia Pakuwon Mall.

Populasi dalam penelitian ini konsumen yang pernah melakukan pembelian di Gramedia Pakuwon mall. Sampel yang di gunakan sebanyak 100 responden. Data peneliti ini diolah menggunakan SPSS versi 25.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa semua item pertanyaan masing-masing Variabel kuesioner valid dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebesar, semua variabel dinyatakan reliabel dengan cronbach's $\alpha >$. Hasil P-plot Uji Normalitas menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hasil dari Uji Multikolinearitas menunjukkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel independent pada model regresi dengan nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 . Hasil Uji Heteroskedastisitas menunjukkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi dikarenakan tidak ada bentuk pola yang jelas dan sebaran titik-titik di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. hasil dari persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah $Y = 0,826 + 0,181 X_1 + 0,028 X_2 + 0,299 X_3 + 0,295 X_4$, besarnya pengaruh Harga, Iklan, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Gramedia Pakuwon Mall berdasarkan nilai Adjusted Rsquare adalah sebesar 50,6%. Hasil Uji t menunjukan bahwa, Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan $t_{hitung} 1,701 > 1,66105$, (2) Iklan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan $t_{hitung} 0,259 < 1,66105$, (3) Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan $t_{hitung} 3,333 > 1,66105$, (4) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan $t_{hitung} 2,984 > 1,55105$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Harga, Iklan, Kualitas Prosuk, Kualitas pelayanan

Abstract

The type of research employed in this study is quantitative research utilizing data collection techniques through the dissemination of questionnaires via Google Form. The sampling technique utilized in the research is purposive sampling method. The aim of this study is to investigate and analyze the influence of price (X1), advertising (X2), product quality (X3), service quality (X4) on purchasing decisions (Y) at Gramedia Pakuwon Mall.

The population in this study consists of consumers who have made purchases at Gramedia Pakuwon Mall. A sample of 100 respondents was used. The researcher's data was processed using SPSS version 25.

The results of the data analysis indicate that all questionnaire items for each variable are valid with calculated values (r) greater than the table values (rtabel). All variables are deemed reliable with Cronbach's alpha >. The P-plot Normality Test results show that the data used in this study are normally distributed. The results of the Multicollinearity Test indicate that there are no symptoms of multicollinearity between independent variables in the regression model, with tolerance values > 0.10 and VIF < 10. The results of the Heteroskedasticity Test indicate that there are no symptoms of heteroskedasticity in the regression model because there is no clear pattern and distribution of points above and below the number 0 on the Y-axis.

The result of the multiple linear regression equation in this study is $Y = 0.826 + 0.181 X1 + 0.028 X2 + 0.299 X3 + 0.295 X4$. The magnitude of the influence of Price, Advertising, Product Quality, and Service Quality on Purchase Decisions at Gramedia Pakuwon Mall, based on the Adjusted R square value, is 50.6%. The t-test results indicate that: (1) Price has a significant influence on purchasing decisions with a t-value of $1.701 > 1.66105$, (2) Advertising does not affect purchasing decisions with a t-value of $0.259 < 1.66105$, (3) Product Quality has a significant influence on purchasing decisions with a t-value of $3.333 > 1.66105$, (4) Service Quality has a significant influence on purchasing decisions with a t-value of $2.984 > 1.55105$ and significance of $0.000 < 0.05$.

Keywords: Price, Advertising, Product Quality, Service Quality





DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Teoritis	6
1.6 Manfaat Praktis	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Harga	7
2.1.2 Iklan.....	9
2.1.3 Bentuk – Bentuk Iklan.....	10
2.1.4 Kualitas Pelayanan	11
2.1.5 Keputusan Pembelian	12
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	14
2.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	14
2.2.2 Pengaruh Iklan Terhadap Keputusan Pembelian	14
2.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	15
2.3 Penelitian Terdahulu	16
2.3.1 Yanwar., dkk (2018) – Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan terhadap loyalitas Pelanggan Go-jek (<i>Study Kasus mahasiswa Universitas Negeri Padang yang pernah menggunakan Go-jek, dengan hasil sebagai berikut: ...</i>	16
2.3.2 fadhli dan Pratiwi., (2021), - Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi Zio Jombang, dengan hasil sebagai berikut:.....	17
2.3.3 Mahira., dkk (2021), -	19
2.3.4 Ismaniar, Reinia Dwina (2017) - Pengaruh Iklan dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Xenia	20
2.4 Rerangka Pemikiran	22



2.5 Kerangka Konseptual	23
2.6 Hipotesis	23
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Objek Penelitian	25
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	25
3.2.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2.2 Sumber Data	26
3.3 Variabel Penelitian	26
3.3.1. Variabel Bebas	26
3.3.2. Variabel Terikat	27
3.4 Definisi Operasional Variabel	27
3.4.1 Harga (X1).....	27
3.4.2 Iklan (X2)	28
3.4.3 Kualitas Produk (X3).....	28
3.4.4 Keputusan Pembelian (Y)	30
3.5 Populasi dan Sampel	31
3.5.1 Populasi	31
3.5.2 Sampel	31
3.6 Metode dan Teknik Analisis.....	32
3.6.1 Uji Validitas.....	32
3.6.2 Uji Reliabilitas	33
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.5 Persamaan Regresi Linear Berganda	35
3.6.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	35
3.6.7 Uji t.....	36
BAB 4 HASIL PENELITIAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1 Sejarah Singkat Gramedia	37
4.1.4. Penghargaan Gramedia	39
4.1.5 Peran Gramedia Bagi Masyarakat ...	Error! Bookmark not defined.
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	40
4.2.1. Usia	40
4.2.2. Profesi	41



4.2.3.	Deskripsi Jawaban Responden	41
4.3	Pembahasan dan Analisa Data	50
4.3.1.	Uji Validitas	50
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	52
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik	52
4.3.4.	Uji Multikolinearitas.....	53
4.3.5.	Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.3.6.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.3.7.	Uji t	57
BAB V	PENUTUP.....	58
5.1	Simpulan	58
5.2	Saran	59
5.2.1	Saran Bagi Gramedia Pakuwon Mall	59
5.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	60
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN		67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Toko Buku Gramedia Surabaya Expo (Eksemplar)	1
Gambar 2. 1 Rerangka Konseptual	22
Gambar 2. 2 Kerangka konseptual.....	23
Gambar 4. 1 Logo Gramedia	37
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	53
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	55
Gambar 4. 4 Kurva Distribusi Uji t Variabel Harga (X1)....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5 Kurva Distribusi Uji t Variabel Iklan (X2)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Produk (X3)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Produk (X4)	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Hanifa, dkk (2018).....	17
Tabel 2. 2 Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Andika., dkk (2019)	18
Tabel 2. 3 Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Pradana (2023).....	20
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert.....	32
Tabel 3. 2 Interpretasi Koefisien Korelasi	36
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas untuk X1, X2,X3,X4 dan Y	51
Tabel 4. 2 Usia Responden yang membeli di Gramedia Pakuwon Mall	40
Tabel 4. 3 Profesi yang membeli di Gramedia Pakuwon Mall	41
Tabel 4. 4 Rentang Jawaban Responden.....	42
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner X1	42
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner X2	44
Tabel 4. 7 Hasil Kuesioner X3	45
Tabel 4. 8 Hasil Kuesioner X4	47
Tabel 4. 9 Hasil Kuesioner Y	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistik Deskripsi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji t.....	58





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner	67
Lampiran 2 Hasil Kuisioner	72
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	76
Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas	81
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	82
Lampiran 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	83
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi linier Berganda	84
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	85
Lampiran 9 Hasil Uji t	86
Lampiran 10 Hasil Uji Multikolinearitas	87