

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PRODUK CCTV MEREK HIKVISION DI  
CV EKA MEDIA SOLUSINDO SURABAYA TIMUR.**



**OLEH :  
VICTOR CHRISTOPHER  
201160009**

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

**2024**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
CCTV MEREK HIKVISION DI CV EKA MEDIA SOLUSINDO  
SURABAYA TIMUR.**

**SKRIPSI**

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



**VICTOR CHRISTOPHER**  
**201160009**

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

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi yang ditulis oleh Victor Christopher  
dengan NPM 201160009  
telah diuji pada hari Senin, 5 Februari 2024

Dinyatakan **LULUS** Oleh:

Ketua Tim Penguji



**Dr. Ratna Inggawati, M.M.**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Lilik Indrawati, M.M.**

Ketua Program Studi



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

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Victor Christopher

NPM : 201160009

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen Pemasaran

Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Keputusan Pembelian CCTV Merek Hikvision di CV. Eka Media Solusindo  
Surabaya Timur.

**Pembimbing**

Tanggal:.....

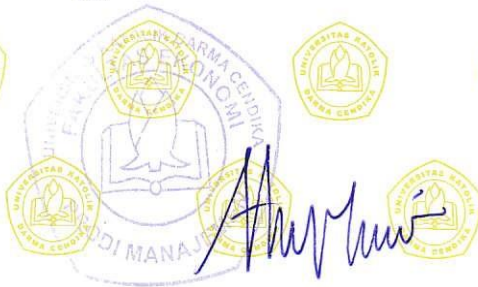


(Drs. Ec. Bruno Hami Pahar, M.M)

Mengetahui

Ketua Program Studi

Tanggal:.....



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

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK CCTV MEREK HIKVISION DI CV EKA MEDIA SOLUSINDO SURABAYA TIMUR.**

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen

Pada Hari.....Tanggal.....Bulan.....Tahun 2024

Disusun oleh :

Nama : Victor Christopher

NPM : 201160009

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

Nama :

1. Dr. Ratna Inggawati, M.M (Ketua) .....

2. Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M. (Anggota) .....

3. Drs. Ec Bruno Hami Pahar, M.M. (Anggota) .....

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Victor Christopher  
NPM : 201160009  
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen Pemasaran  
Alamat asli : Kapas Madya II No. 40F  
No Identitas (KTP) : 3578102806020008

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK CCTV MEREK HIKVISION DI CV EKA MEDIA SOLUSINDO SURABAYA TIMUR.**

Menyatakan dengan yang sebenar-benarnya bahwa skripsi ini 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 memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya 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 tanggungjawab dan integritas.

Surabaya,.....2024

Hormat Saya,



Victor Christopher

## 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, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk CCTV Merek Hikvision Di CV. Eka Media Solusindo Surabaya Timur " 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. Romo Adrian Adiredjo, S.T.L, M.A., S.T.D., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika atas dukungan yang diberikan,
2. Drs. Ec. Bruno Hami Pahar, M.M., selaku Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika serta selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi serta mendampingi proses pembuatan skripsi dari awal hingga akhir,
3. Dr. Lilik Indrawati, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika serta selaku dosen wali. Semoga peran Ibu terus memberikan inspirasi dan motivasi bagi perkembangan mahasiswa lainnya,
4. Dr. Ratna Inggawati, M.M yang telah membantu dalam memberikan ilmu yang berguna dalam penyusunan skripsi penulis, sekaligus menjadi ketua penguji yang telah mengorbankan waktu, bimbingan, arahan, dan dukungan selama perjalanan studi ini.
5. Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M., selaku Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika serta sekaligus dosen penguji yang telah mengorbankan waktu, bimbingan, arahan, dan dukungan selama perjalanan studi ini. Bimbingan Ibu telah menjadi pilar penting dalam



perkembangan akademis dan pribadi saya,

6. Seluruh dosen pengajar pada Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan membimbing peneliti selama perkuliahan,
7. Keluarga peneliti yang telah mendampingi, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis,
8. Pak Anthony Tan, selaku Direktur CV. Eka Media Solusindo yang telah memberikan dukungan, dorongan, dan juga araban dalam pengerjaan skripsi ini, sekaligus telah memberikan perijinan pada peneliti dalam melakukan penelitian skripsi ini,
9. Laurent dan keluarga yang selalu memberikan saya semangat dan motivasi,
10. Semua rekan seangkatan tahun 2020 di Universitas Katolik Darma Cendika dan khususnya tim squidsquad manajemen pemasaran sore, yang telah bersama-sama berjuang menempuh waktu dan jarak dengan peneliti untuk menyelesaikan pendidikan tingkat sarjana,
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan perkuliahan untuk mendapatkan gelar sarjana.

Demikian 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, ... Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
Daftar Tabel .....	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran .....	ix
ABSTRAK .....	x
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Praktis .....	5
1.4.2 Manfaat Teoritis .....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Harga .....	7
2.1.2 Kualitas Produk .....	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	17
2.2 Pengaruh Antar Variabel .....	20
2.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	20
2.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	20
2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	20
2.3 Penelitian Terdahulu .....	21
2.3.1 Penelitian Terdahulu 1 .....	21
Rumah Makan Ayam Penyet Cabe Ijo Kota Langsa .....	21
2.3.2 Penelitian Terdahulu 2 .....	22
Beras Organik di Jakarta .....	22
2.3.3 Penelitian Terdahulu 3 .....	22
PT. Radekatama Piranti Nusa .....	23
2.4 Rerangka Pemikiran .....	24
2.5 Kerangka Konseptual .....	25

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.





2.6 Hipotesis.....	25
BAB III.....	27
METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Obyek Penelitian.....	27
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	27
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2.2 Sumber Data.....	28
3.3 Variabel Penelitian.....	29
3.3.1 Variabel Bebas.....	29
3.3.2 Variabel Terikat.....	29
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.4.1 Variabel Bebas.....	30
3.4.2 Variabel Terikat.....	31
3.5 Populasi dan Sampel.....	32
3.5.1. Populasi.....	32
3.5.2. Sampel.....	32
3.6. Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1. Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6.2. Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV.....	41
HASIL PENELITIAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	41
4.1.2 Struktur Organisasi CV. Eka Media Solusindo.....	43
4.1.3 Job Discription.....	44
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	46
4.3 Pembahasan dan Analisa Data.....	49
4.3.1 Uji Validitas.....	49
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.3.3. Uji Deskriptif.....	50
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	53
4.3.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.3.6 Uji Koefisien Diterminan.....	58
4.3.7 Uji t.....	59
4.4 Pembahasan.....	61



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.

BAB V.....	65
PENUTUP.....	65
5.1 SIMPULAN .....	65
5.2 SARAN .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	68

## Daftar Tabel

Tabel 2. 1 Perbedaan Penelitian Terdahulu 1 .....	21
Tabel 2. 2 Perbedaan Penelitian Terdahulu 2 .....	22
Tabel 2. 3 Perbedaan Penelitian Terdahulu 3 .....	23
Tabel 3.1 Skor Pernyataan dengan menggunakan Skala <i>Likert</i> .....	34
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	39
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Validitas.....	49
Tabel 4.4 Reliabilitas.....	50
Tabel 4.5 Jawaban Responden Tentang Harga (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) .....	51
Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Kualitas Produk (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) .....	51
Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) .....	52
Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Keputusan Pembelian (Y).....	52
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas .....	54
Tabel 4.10 Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.11 Koefisien Diterminan .....	58
Tabel 4.12 Uji t.....	59



## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	24
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. Eka Media Solusindo .....	43
Gambar 4.2 Heteroskedastisitas.....	54
Gambar 4.3 Normalitas.....	55
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji t Variabel Harga (X1).....	59
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji t Variabel Kualitas Produk (X2).....	60
Gambar 4.6 Kurva Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	61

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 Lampiran

LAMPIRAN 1 KUISIONER PENELITIAN.....	71
LAMPIRAN 2 DATA HASIL KUISIONER .....	75
LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS .....	78
LAMPIRAN 4 UJI RELIABILITAS.....	82
LAMPIRAN 5 UJI ASUMSI KLASIK .....	86
LAMPIRAN 6 ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA.....	88
LAMPIRAN 7 KOEFISIEN DETERMINASI.....	89

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.



## ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat mempengaruhi kehidupan manusia salah satunya dalam bidang keamanan, dengan itu terbentuklah *Closed Circuit Television* atau yang biasa dikenal dengan CCTV, hal ini diharapkan dapat mengurangi tingkat kejahatan yang terjadi di Indonesia. Tentu CCTV yang disediakan memiliki beragam tipe dan juga merek, tidak dapat dipungkiri bahwa CCTV merek Hikvision adalah perusahaan yang menjadi *Leader* dari *market* CCTV di dunia. Akan tetapi tentu CCTV merek Hikvision perlu memiliki strategi untuk mempertahankan posisi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga (X1), kualitas produk (X2), dan kualitas pelayanan (X3) terhadap keputusan pembelian (Y) CCTV merek Hikvision di CV. Eka Media Solusindo Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan CCTV merek Hikvision di CV. Eka Media Solusindo Surabaya, jumlah sampel sebanyak 75 responden dengan menggunakan metode Non-Probability Sampling.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan versi SPSS 25 memperoleh hasil pada uji Validitas didapatkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r$  hitung  $> 0,227$  sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan valid. Pada uji Reliabilitas didapatkan bahwa semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha  $> 0,50$  sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yang ada dalam penelitian ini reliabel dan dapat digunakan. Pada uji Multikolinieritas memiliki nilai Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 sehingga dapat dikatakan bahwa dalam model regresi ini tidak terjadi masalah multikolinieritas. Pada uji Heteroskedastisitas didapat bahwa semua variabel memiliki nilai absolut residual lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi ini. Pada uji Normalitas dapat dilihat bahwa Tampilan grafik normal probability plot disimpulkan pola distribusi pada grafik normal probability plot terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mendekati dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga memenuhi asumsi normalitas. Pada uji Regresi Linear Berganda ditemukan model persamaan regresi yaitu :  $Y = 0,088 + 0,139X_1 + 0,157X_2 + 0,301X_3$ . Uji Koefisien Determinan didapatkan bahwa hasil penelitian Adjusted R Square sebesar 0,555 atau 55,5%. Pada Uji t didapatkan hasil penelitian variabel Harga (X1) = thitung (0,321)  $<$  ttabel (1,993) dengan tingkat signifikan (0,191  $>$  0,05) yang artinya Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, variabel Kualitas Produk (X2) = thitung (1,930)  $<$  ttabel (1,993) dengan tingkat signifikan (0,058  $<$  0,05) yang artinya Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, variabel Kualitas Pelayanan (X3) = thitung (5,087)  $<$  ttabel (1,993) dengan tingkat signifikan (0,000  $<$  0,05) yang artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Kesimpulan bahwa Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian CCTV merek Hikvision di CV. Eka Media Solusindo Surabaya, sedangkan Harga tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian CCTV merek Hikvision di CV. Eka Media Solusindo Surabaya.

**Kata Kunci:** *Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian*

## ABSTRACT

The rapid development of technology affects human life, one of which is in the field of security, with the formation of Closed Circuit Television or commonly known as CCTV, this is expected to reduce the level of crime that occurs in Indonesia. Of course the CCTV provided has various types and brands, it is undeniable that Hikvision brand CCTV is a company that is the leader of the CCTV market in the world. However, Hikvision brand CCTV needs to have a strategy to maintain that position. This study aims to determine the effect of price (X1), product quality (X2), and service quality (X3) on the purchase decision (Y) of Hikvision brand CCTV in CV. Eka Media Solusindo Surabaya.

The population in this study is Hikvision brand CCTV customers in CV. Eka Media Solusindo Surabaya, the sample number was 75 respondents using the Non-Probability Sampling method.

Based on the results of data processing with SPSS version 25 obtained results in the Validity test, it was found that all statement items had a calculated  $r$  value of  $>0.227$  so that it can be said that all statement items are valid. In the reliability test, it was found that all variables had a value of Cronbach's Alpha  $> 0.50$  so that it can be concluded that all variables in this study are reliable and can be used. The Multicollinearity test has a Tolerance value of more than 0.1 and VIF less than 10 so it can be said that in this regression model there is no multicollinearity problem. In the Heteroskedasticity test, it is found that all variables have a residual absolute value greater than 0.05, so it can be concluded that there is no heteroscedasticity problem in this regression model. In the Normality test, it can be seen that the display of the normal probability plot graph infers the distribution pattern on the normal probability plot graph, it looks like the points spread around the diagonal line and the spread is close to and follows the direction of the diagonal line, thus satisfying the normality assumption. In the Multiple Linear Regression test, a regression equation model was found, namely:  $Y = 0.088 + 0.139X1 + 0.157X2 + 0.301X3$ . The Determinant Coefficient test found that the results of the Adjusted R Square study were 0.555 or 55.5%. In Test  $t$ , the results of the variable research Price (X1) =  $t_{\text{calculate}} (1,321) < t_{\text{table}} (1,993)$  with a significant level ( $0.191 > 0.05$ ) which means that Price does not significantly affect the Purchase Decision, the variable Product Quality (X2) =  $t_{\text{calculate}} (1,930) < t_{\text{table}} (1,993)$  with a significant level ( $0.058 < 0.05$ ) which means that Product Quality does not significant impact on Purchasing Decisions, the variable Service Quality (X3) =  $t_{\text{calculate}} (5.087) < t_{\text{table}} (1.993)$  with a significant level ( $0.000 < 0.05$ ) which means that Service Quality has a significant effect on Purchasing Decisions. Conclusion that Product Quality and Service Quality affect Hikvision's CCTV Purchase Decision on CV. Eka Media Solusindo Surabaya, while Price does not affect Hikvision brand CCTV Purchase Decision on CV. Eka Media Solusindo Surabaya.

**Keywords:** Price, Product Quality, Service Quality, Purchasing Decision