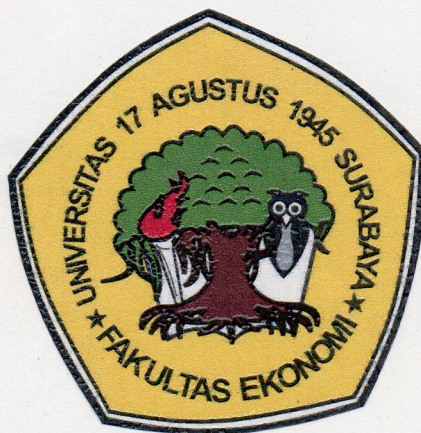


SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH CUSTOMER SERVICE, KUALITAS
PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN APPLE (IPHONE)
(MAHASISWA DI UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA)**



Oleh :

RIZAL IQBAL
NBI : 211307911

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

**ANALISIS PENGARUH CUSTOMER SERVICE, KUALITAS
PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN APPLE (IPHONE)
(MAHASISWA DI UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen**

Oleh :

RIZAL IQBAL
NBI : 211307911

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama
NBI
Prodi
Judul Skripsi

: Rizal Iqbal
: 211307911
: Manajemen
: ANALISIS PENGARUH CUSTOMER SERVICE,
KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN APPLE
(IPHONE) (MAHASISWA DI UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA)

Surabaya, *26/01* 2018

Mengetahui/Menyetujui
Pembimbing,


Drs. Ec. Achmad Effendi, MM.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : **06 Pebruari 2018**

TEM PENGUJI :

TANDA TANGAN

1. **Dr. H. Abdul Halik, MM.**

- **Ketua**

:

2. **Drs. Ec. Achmad Effendi, MM.**

- **Anggota**

:

3. **Dra. Ratnaningsih S. Y, MM.**

- **Anggota**

:

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak. CA

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizal Iqbal
Agama : Islam
Alamat : Jalan Rangkah buntu 1 / 41 C Surabaya

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH CUSTOMER SERVICE, KUALITAS PRODUK
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN APPLE
(IPHONE)

(MAHASISWA DI UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA)

Adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel; Skripsi; Thesis ataupun Disertai.

Demikian Surat pernyataan anti plagiat ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 5 Februari 2018

Yang Membuat



Rizal Iqbal

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Rizal Iqbal
Nomor Mahasiswa : 211307911

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Pengaruh Customer Service, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Apple (Iphone) (Mahasiswa di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya) beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 3 September 2018

Yang menyatakan



(.... Rizal Iqbal)

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH CUSTOMER SERVICE,
KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN APPLE (IPHONE)
(MAHASISWA DI UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA)**



OLEH :

RIZAL IQBAL
NBI : 211307911

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**



SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH CUSTOMER SERVICE,
KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN APPLE (IPHONE)
(MAHASISWA DI UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA)

Di ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Prodi Manajemen

OLEH :

RIZAL IQBAL
NBI : 211307911

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Rizal Iqbal
N B I : 211307911
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH CUSTOMER SERVICE,
KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN APPLE
(IPHONE) (MAHASISWA DI UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA)

Surabaya, 2018
Mengetahui/Menyetujui
Pembimbing,

Drs. Ec. Achmad Effendi, MM.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 6 Februari 2018.

TIM PENGUJI :

1. Dr. Abdul Halik, MM. - Ketua
2. Drs. Ec. Achmad Effendi, MM. - Anggota
3. Dra. Ratnaningsih Sri Yustini, MM. - Anggota

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
D e k a n,

Dr. H. Slamet Riyadi, Msi, Ak, CA
NPP.20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizal Iqbal
Agama : Islam
Alamat : Jalan Rangkah buntu 1 / 41 C Surabaya

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

ANALISIS PENGARUH CUSTOMER SERVICE, KUALITAS PRODUK
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN APPLE
(IPHONE)

(MAHASISWA DI UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA)

Adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel; Skripsi; Thesis ataupun Disertai.

Demikian Surat pernyataan anti plagiat ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Surabaya, 5 Februari 2018

Yang Membuat

Rizal Iqbal

-MOTTO-

*“Banyak kegagalan hidup yang terjadi karena orang-orang tidak menyadari
seberapa dekat kesuksesan mereka saat mereka menyerah “*

(Thomas Alfa Edison)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah menciptakan manusia sebaik-baik bentuk sehingga dapat berkarya tanpa batas sebagai warisan untuk generasi-generasi selanjutnya. Shalawat dan salam semoga selalu dilimpahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan dengan sempurna kepada manusia tentang bagaimana seharusnya menjalani kehidupan yang bermartabat. Salam dan doa juga terlimpah kepada keluarga, sahabat dan para pengikutnya di akhir zaman. Alhamdulillah setiap usaha pasti ada jalan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **ANALISIS PENGARUH CUSTOMER SERVICE, KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN APPLE (IPHONE) (MAHASISWA DI UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA)**.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan baik ditinjau dari segala aspek karena memang manusia tidak ada yang sempurna, dan diantara kesempurnaan manusia adalah kelebihan dan keistimewaan manusia yang saling melengkapi antara individu yang satu dengan yang lainnya, maka penulis menerima kritik dan saran yang membangun guna menambah wawasan yang lebih lanjut. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan juga ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Bapak Dr. H. Slamet Riyadi, Msi, Ak, CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dra. Ulfi Pristiana, EC, Ms. Selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Drs. Ec. Achmad Effendi, MM. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan, saran, serta dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Estik Hari Prastiwi, SE ,MM. Selaku Dosen Wali yang telah mengarahkan dan membantu penulis selama menyelesaikan masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmunya selama penulis berada di bangku perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu tercinta (Hartono dan Nurul Choiriyah) yang selalu memberikan do'a, perhatian, semangat, kasih sayang serta dukungan kepada penulis.

8. Teman-teman seangkatan 2013 yang selalu ada dalam rutinitas saya selama menjalani masa kuliah dari awal ospek hingga wisuda nantinya. Dan yang selalu memberikan semangat, dorongan dan motivasi agar cepat selesai dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi ini dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penulisan.

Surabaya, 5 Februari 2018
Penulis

Rizal Iqbal

A B S T R A K

The purpose of this study is to determine the effect of customer service, product quality and price perception of purchasing decisions. This research belongs to Quantitative Research, ie systematic scientific research on the parts and phenomena and their relationships. The purpose of this quantitative research is to develop and use mathematical models, theories or hypotheses related to existing phenomena. Data analysis techniques used in this study are descriptive analysis, multiple linear regression and using the classical assumption test using spss program. The results of this study based on t test results show that partially significant influence of customer service variables, product quality and price perceptions of the dependent variable purchase decisions. Based on the f test shows that simultaneously the influence of customer service variable, product quality and price perception to the dependent variable purchase decision. And stated customer service variable is the most dominant variable that has an influence on purchasing decisions. The time of this research is in 2017-2018.

Keywords: Customer Service, Product Quality, Price Perception and Purchase Decision.

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari customer service, kualitas produk dan persepsi harga terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini termasuk ke dalam Penelitian Kuantitatif, yakni penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif ini ialah untuk mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang ada. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, regresi linier berganda dan menggunakan uji asumsi klasik menggunakan program *spss*. Hasil dari penelitian ini berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa secara parsial pengaruh signifikan dari variabel customer service, kualitas produk dan persepsi harga terhadap variabel terikat keputusan pembelian. Berdasarkan uji f menunjukkan bahwa secara simultan pengaruh dari variabel customer service, kualitas produk dan persepsi harga terhadap variabel terikat keputusan pembelian. Dan dinyatakan variabel customer service adalah variable yang paling dominan yang mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian. Waktu dilakukannya penelitian ini yaitu pada tahun 2017-2018.

Kata Kunci: Customer Service, Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Keputusan Pembelian.

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan Anti Plagiat	v
Halaman Motto.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Abstrak	ix
Ringkasan	x
Daftar isi	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.2 Keputusan Pembelian	7
2.1.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian	7
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	7
2.1.2.3 Tahap-Tahap Dalam Proses Keputusan Pembelian	8
2.1.2.4 Dimensi Keputusan Pembelian	9
2.1.3 Customer Service	10
2.1.3.1 Pengertian Customer Service	10
2.1.3.2 Kualitas Customer Service	11
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Customer Service	11
2.1.4 Kualitas Produk	12
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Produk	12
2.1.4.2 Klasifikasi Produk	14
2.1.5 Persepsi Harga	15
2.1.5.1 Pengertian Persepsi Harga	15
2.1.5.2 Penetapan Harga	15
2.1.5.3 Dimensi Persepsi Harga	16
2.2 Hubungan Antara Customer Service dan	

Keputusan Pembelian	16
2.3 Hubungan Antara Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian	17
2.4 Hubungan Antara Persepsi Harga dan Keputusan Pembelian.....	17
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu	18
2.6 Kerangka Konseptual	20
2.7 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.3.1 Jenis Data	22
3.3.2 Sumber Data	22
3.4 Populasi Dan Sampel	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Sampel	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.6 Definisi Variabel Dan Definisi Operasional	24
3.6.1 Definisi Variabel	24
3.6.2 Definisi Operasional	25
3.7 Proses Pengolahan Data	27
3.8 Teknik Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis	27
3.8.1 Analisis Deskriptif	28
3.8.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas	28
3.8.3 Analisis Regresi Linier Ganda	29
3.8.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	30
3.8.5 Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R)	30
3.8.6 Pengujian Hipotesis	30
BAB IV KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	32
4.1 Sejarah Obyek Penelitian	32
4.2 Visi dan Misi	33
4.2.1 Visi	33
4.2.2 Misi	33
4.3 Struktur Model Bisnis	34
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	35

5.2 Uji Instrumen	36
5.2.1 Uji Asumsi Klasik	37
5.2.1.1 Uji Reabilitas	37
5.2.1.2 Uji Validitas	37
5.2.2 Uji Normalitas	39
5.2.3 Uji Regresi Linier Berganda	41
5.2.3.1 Uji Koefisien Regresi	41
5.2.3.2 Uji Regresi	42
5.3 Pengujian Hipotesis	45
5.4 Pembahasan Hasil Penelitian	47
BAB VI SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	50
6.1 Simpulan.....	50
6.2 Implikasi	51
6.3 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1 Prosentasi Penguasaan Pasar Smartphone	1
1.2 Market Share Smartphone	2
5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
5.3 Uji Reabilitas	37
5.4 Uji Validitas	38
5.5 Uji Normalitas	40
5.6 Uji Koefisien Regresi (R^2)	41
5.7 Uji f	42
5.8 Uji t	43

DAFTAR BAGAN

2.1 Tahap-tahap Proses Pembelian	9
2.6 Kerangka Konseptual	20
4.3 Struktur Model Bisnis.....	34
5.1 Uji P-P Plot	39
5.2 Uji P-Plot	41

DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Kuisisioner Penelitian	53
Hasil Perhitungan SPSS.....	69