

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN LEM HENKEL DI DISTRIBUTOR
CV. LEM INDO SOLUTION SURABAYA**



Oleh :

ULFA AROFAH

NBI : 1211408459

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

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN LEM HENKEL DI DISTRIBUTOR
CV. LEM INDO SOLUTION SURABAYA**



Oleh :

ULFA AROFAH

NBI : 1211408459

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

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LEM HENKEL DI
DISTRIBUTOR CV. LEM INDO SOLUTION SURABAYA**

SKRIPSI

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

Oleh :

**ULFA AROFAH
NBI : 1211408459**

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

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : **ULFA AROFAH**

N. B. I : **1211408459**

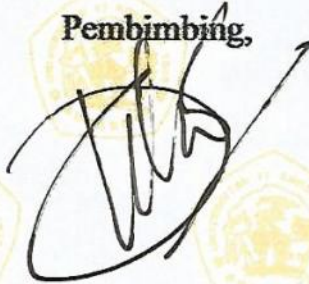
Program Studi : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN LEM HENKEL DI DISTRIBUTOR
CV. LEM INDO SOLUTION SURABAYA**

Surabaya, 07 Februari 2018

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,



Dra. Yulyar Kartika Wijayanti, 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 : 13 Februari 2018

TIM PENGUJI :

1. Dra. Ec. Hj. Endang Setyowati, M.Si.

2. Dra. Yulyar Kartika Wijayanti, MM.

3. Drs. Kridho Hari Gunawan, M.S.

TANDA TANGAN

- Ketua :

- Anggota :

- Anggota :

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



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

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- Nama : Ulfa Arofah
- Agama : Islam
- Alamat Rumah : Jalan Sidorejo, RT. 02/RW. 03, Desa
Kebalandono, Kecamatan Babat, Kabupaten
Lamongan

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Lem Henkel di Distributor CV. Lem Indo Solution Surabaya”.

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

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

Surabaya, 07 Februari 2018

Yang Membuat



Ulfa Arofah

MOTTO

“Kesuksesan adalah milik orang yang mau berusaha keras”

“Tidak ada kata menyerah selagi masih ada harapan”

“Kunci Sukses adalah Kerja Keras, Jujur, dan Tanggung Jawab”

(Bima Grafika Yudistira. 2017)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata`ala, karena atas berkat, rahmat, petunjuk dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Lem Henkel di Distributor CV. Lem Indo Solution Surabaya*”. Penulisan ini di maksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan dan masih jauh untuk dikatakan sempurna. Walaupun demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Dalam penulisan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan pihak-pihak lain. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan, doa, motivasi dan pengarahan kepada :

1. Bapak Drs. Ec. 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.
3. Ibu Dra.Ec. Ulfi Pristiana. MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Dra. Yulyar Kartika Wijayanti, MM. selaku dosen Pembimbing penulis.
5. Ibu Dr. Nanis Susanti, MM. Selaku Dosen Wali.
6. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen dan bapak ibu Staff Fakultas Ekonomi.
7. Orang tua Penulis.
8. Kakak, Adek dan Keluarga Besar Penulis.
9. Pasangan penulis.
10. Teman-teman seperjuangan di Organisasi baik keluarga besar Organinsasi Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi (D304). Forum Diskusi Penelitian Penalaran dan Penerbitan Kampus (FORDIMAPELAR) dan yang lainnya.
11. Semua sahabat-sahabat dan teman-teman penulis yang tidak bisa di sebutkan satu persatu.
12. Semua guru-guru yang pernah membagikan ilmu kepada penulis.
13. Semua orang yang hadir dalam kehidupan penulis yang telah membantu penulis.

Hanya ucapan terima kasih dan doa yang bisa penulis balaskan untuk semuanya. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat meskipun penulis menyadari masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna.

Surabaya, 06 Februari 2018

Ulfa Arofah

ABSTRACT

Companies generally require a good strategies in sales, especially marketing strategies that can affect the development of the company. In this study CV. Lem Indo Solution wants to know the condition of consumers and what affect to sales increase. Therefore the researcher took the title of the Influence of Price, Quality and Services to the Purchasing Decision of Lem Henkel on CV. Lem Indo Solution in Surabaya.

This research method is quantitative with primary data which directly taken from consumers of CV. Lem Indo Solution. Data collection was done by distributing questionnaires to 50 Respondents, with the calculation of Reability Test and Validity Test, while Testing Results done by Multiple Linear Regression Test, T Test, F Test and Determinant Coefficient Test (R2).

The result of analysis by researcher is price (Hr) = 0,241, (t) = 2,727, and significant level equal to 0,009 bigger than 0,05 meaning price have positive effect to purchasing decision of yellow glue Henkel at CV. Lem Indo Solution, Quality (Kt) = 0,265, (t) = 2,914, and a significant level of 0.005 greater than 0.05 means that the quality positively affects the purchase decision of yellow glue Henkel in CV. Lem Indo Solution. service (Pn) = 0,192, (t) = 2,425, and significant level equal to 0,019 bigger than 0,05 meaning service have positive effect to purchase decision of yellow glue Henkel at CV. Lem Indo Solution. From the analysis that has been known, the hypothesis in submission in line with the results of research.

The proposed strategy is to improve the services, to keep customers, and keep improving the quality of Lem Henkel by doing Trial in Lemkel Lemel's application so that consumers know how to maximize the best results in their job application with Lem Henkel

Keywords: Price, Purchase Decision, Quality and Service

RINGKASAN

Perusahaan pada umumnya memerlukan strategi yang baik dalam penjualan, khususnya strategi pemasaran yang dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan. Pada penelitian ini CV. Lem Indo Solution ingin mengetahui kondisi konsumen dan apa saja yang mempengaruhi peningkatan penjualan. Oleh karena itu peneliti mengambil judul Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Lem Henkel pada CV. Lem Indo Solution di Surabaya.

Metode penelitian ini dengan cara kuantitatif dengan sumber data primer yang secara langsung di ambil dari konsumen CV. Lem Indo Solution. Pengambilan data di lakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada 50 Responden, dengan perhitungan Uji Reabilitas dan Uji Validitas, sedangkan Pengujian Hasil dilakukan dengan cara Uji Regresi Linear Berganda, Uji T, Uji F dan Uji Koefisien Determinan (R^2).

Hasil analisis yang dilakukan peneliti adalah Persepsi Harga (H_r) = 0,241, (t) = 2,727, dan tingkat signifikan sebesar 0,009 yang lebih kecil dari 0,05 artinya Persepsi Harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian lem kuning Henkel di CV. Lem Indo Solution, Kualitas (K_t) = 0,265, (t) = 2,914, dan tingkat signifikan sebesar 0,005 yang lebih kecil dari 0,05 artinya kualitas berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian lem kuning Henkel di CV. Lem Indo Solution. pelayanan (P_n) = 0,192, (t) = 2,425, dan tingkat signifikan sebesar 0,019 yang lebih kecil dari 0,05 artinya pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian lem kuning Henkel di CV. Lem Indo Solution. Dari analisa yang telah di ketahui, hipotesis yang di ajukan sejalan dengan hasil penelitian.

Strategi yang di usulkan adalah dengan lebih meningkatkan pelayanan, agar konsumen tetap menjadi pelanggan, dan tetap meningkatkan kualitas Lem Henkel dengan cara melakukan Trial dalam aplikasi Lem Henkel agar para konsumen mengetahui bagaimana memaksimalkan hasil yang terbaik dalam aplikasi pekerjaan mereka dengan Lem Henkel

Kata Kunci : Persepsi Harga, Keputusan Pembelian, Kualitas dan Pelayanan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
RINGKASAN	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan.....	3
1.4. Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Pemasaran.....	5
2.1.2. Persepsi Harga.....	6
2.1.3. Kualitas Produk.....	7
2.1.4. Pelayanan.....	8
2.1.5. Kualitas Pelayanan Publik.....	9
2.1.6. Keputusan Pembelian.....	11
2.2. Penelitian Terdahulu.....	15
2.3. Kerangka Konseptual.....	18
2.4. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	19
3.2. Tempat Dan Waktu.....	19
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	19
3.4. Populasi Dan Sampel.....	19
3.5. Teknik Pengambilan Data.....	20

3.6.	Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	20
3.6.1.	Definisi Variabel.....	20
3.6.2.	Definisi Operasional.....	21
3.7.	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.8.	Kerangka Konseptual/Metode Analisis.....	24
3.9.	Proses Pengolahan Data.....	24
3.10.	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	25
3.10.1.	Uji Intrument.....	25
3.10.2.	Uji Hipotesis.....	27

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	31
4.2.	Visi Misi Perusahaan.....	32
4.2.1.	Visi CV. Lem Indo Solution.....	32
4.2.2.	Misi CV. Lem Indo Solution.....	32
4.3.	Filosofi Perusahaan.....	33
4.4.	Struktur Perusahaan.....	33

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
5.1.1.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Persepsi Harga.....	35
5.1.2.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas.....	36
5.1.3.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Pelayanan.....	38
5.1.4.	Persepsi Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	40
5.1.5.	Hasil Penelitian.....	41
5.2.	Uji Instrumen.....	41
5.2.1.	Uji Reabilitas.....	42
5.2.2.	Uji Validitas.....	43
5.3.	Pengujian Hipotesis.....	45
5.3.1.	Hasil Analisa Regresi Linear Berganda.....	45
5.3.2.	Uji T.....	46
5.3.3.	Uji F.....	46
5.3.4.	Koefisien Determinan (R^2).....	47
5.4.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
5.4.1.	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap pengambilan keputusan pembelian Lem Henkel Di CV. Lem Indo Solution.....	47

5.4.2.	Pengaruh Kualitas Terhadap pengambilan keputusan pembelian Lem Henkel Di CV. Lem Indo Solution.....	47
5.4.3.	Pengaruh Pelayanan Terhadap pengambilan keputusan pembelian Lem Henkel Di CV. Lem Indo Solution.....	48
5.4.4.	Pelayanan paling signifikan dalam Pengambilan Keputusan Lem Henkel di CV. Lem Indo Solution.....	48

BAB VI SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

6.1.	Simpulan.....	49
6.2.	Implikasi dan Rekomendasi.....	50
6.3.	Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 5.1 PERTANYAAN PERSEPSI HARGA	35
TABEL 5.2 PERTANYAAN KUALITAS	36
TABEL 5.3 PERTANYAAN PELAYANAN	38
TABEL 5.4 PERTANYAAN KEPUTUSAN PEMBELIAN	39
TABEL 5.5 HASIL UJI REABILITAS	43
TABEL 5.6 UJI VALIDITAS	45
TABEL 5.7 HASIL UJI HIPOTESIS	46

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 KERANGKA KONSEPTUAL.....	18
GAMBAR 3.1 KERANGKA KONSEPTUAL.....	24
GAMBAR 4.1 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN.....	34