

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI SUPERMARKET PEPITO
CABANG LOVINA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Mematuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
Ni Kadek Ari Trisna Surya Murti
1917041011**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT
UNTUK UJIAN SKRIPSI**


Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M
NIP. 198505042015042001

Pembimbing II,



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M
NIP.199112192022032010

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen
Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 17 Mei 2023

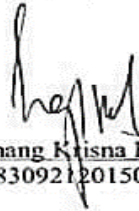
Mengetahui,

Ketua Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi oleh Ni Kadek Ari Trisna Surya Murti
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 17 Mei 2023

Dewan Penguji,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M
NIP. 198505042015042001

(Ketua)



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M
NIP. 199112192022032010

(Anggota)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

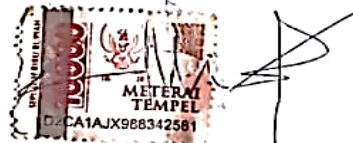
(Anggota)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Supermarket Pepito Cabang Lovina” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 17 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Ari Trisna Surya Murti
NIM. 1917041011

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi atas kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SUPERMARKET PEPITO CABANG LOVINA”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M, selaku Pembimbing I sekaligus Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan motivasi, saran, membimbing, dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi, serta bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi saran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepada Kedua orang tua penulis (I Kadek Murtiasa, S.Sos dan Ni Kadek Yastrini (almh)), saudara (Dian Kristina, Julia Sintya dan Wahyu Krisna) yang

selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada member EXO yang telah memotivasi penulis untuk mengerjakan skripsi ini dengan cepat dan untuk kelompok Condok (Sanita, Inten, dan Rya) yang senantiasa menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 17 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Masalah	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II Kajian Teori.....	10
2.1 Deskripsi Teoritis	10
2.2 Kajian Hasil Penelitian.....	18
2.3 Hubungan Antar Variabel	25
2.4 Kerangka Berfikir.....	28
2.5 Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III Metode Penelitian	30
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2 Rancangan Penelitian	30
3.3 Subjek dan Objek	31
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	32
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	33
3.7 Pengujian instrument Penelitian	36
3.8. Teknik Analisis Data	38
3.9 Pengujian Hipotesis	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Data.....	45
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	46
4.3 Pengujian Hipotesis.....	51
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.5 Implikasi.....	59
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Rangkuman	60
5.2 Simpulan	61
5.3 Saran.....	62
DAFTAR RUJUKAN	63
LAMPIRAN.....	66



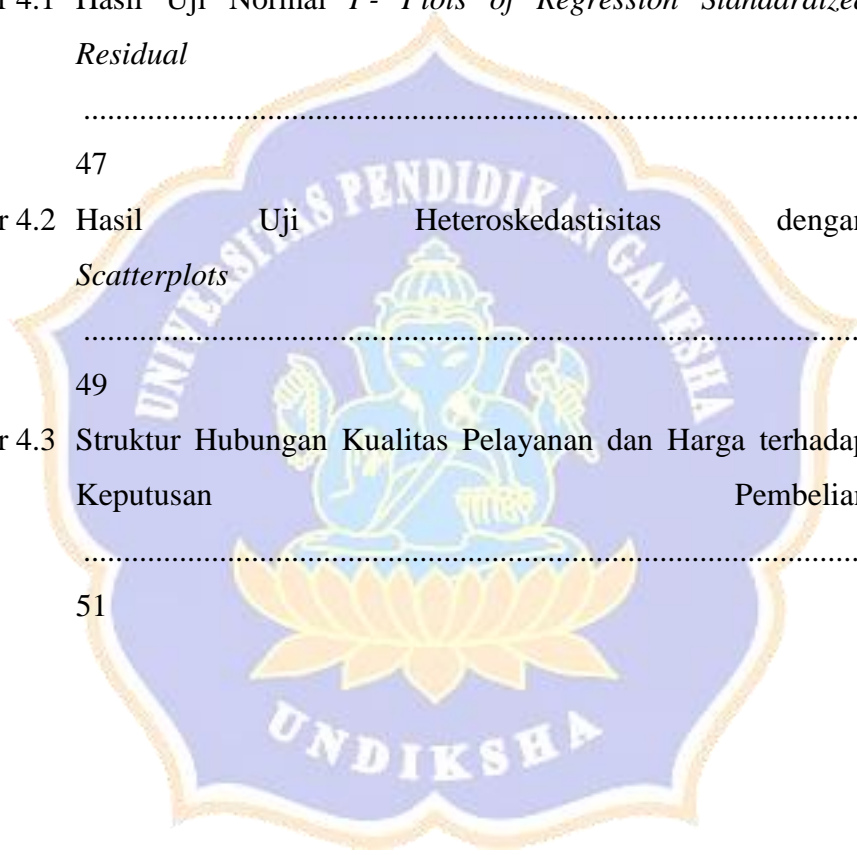
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Observasi Awal Variabel Keputusan Pembelian	3
Tabel 1.2 Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan	5
Tabel 1.3 Observasi Awal Variabel Harga	6
Tabel 2.1. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	36
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	45
Tabel 4.2 Uji Multikolinearitas	48



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Pengunjung Supermarket Pepito Cabang Lovina	2
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian.....	10
Gambar 4.1 Hasil Uji Normal <i>P- Plots of Regression Standardized Residual</i>	47
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplots</i>	49
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Data Pengunjung pada tahun 2018-2022.....	64
Lampiran 1.2 Hasil Penyebaran Kuisoner Awal	64
Lampiran 1.3 Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval	66
Lampiran 1.4 Kuisoner Penelitian	69
Lampiran 1.5 Data Sampel Besar.....	74

