

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
(SURVEI PADA WONDERWASH LAUNDRY MALANG)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

MOHAMAD NURUL AZIT

Nomor Pokok : K.2015.1.33309

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Pemasaran

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2020

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
(SURVEI PADA WONDERWASH LAUNDRY MALANG)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh:

MOHAMAD NURUL AZIT

Nomor Pokok : K.2015.1.33309

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Pemasaran

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEÇWARA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

MALANG

2020

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
LAUNDRY (SURVEI PADA WONDERWASH LAUNDRY MALANG)

Oleh :

MOHAMAD NURUL AZIT

K.2015.1.33309

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal
21 Pebruari 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Drs. AGUSSALIM ANDRIANSYAH - MM



Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçeçwara

Drs. BUNYAMIN , M.M., Ph.D
NIK 202.710.182

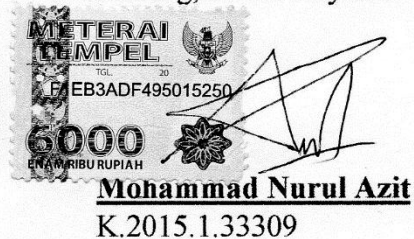
PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 3 February 2020


Mohammad Nurul Azit
K.2015.1.33309

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andreas
Jabatan : Manager
Tempat Penelitian : Wonderwash Laundry Malang
Alamat penelitian : Jl. Cengkeh No.29A Kota Malang

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

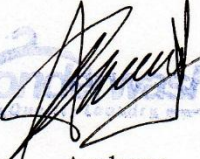
Nama : Mohamad Nurul Azid
NPK : K.2015.1.33309
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : STIE Malangkececwara

Telah selesai melakukan penelitian pada Wonderwash Laundry Malang dengan cara menyebar kuesioner di tanggal 20 Januari 2020 guna memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Laundry (Survei Pada Wondrwash Laundry Malang) ”.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Malang, 20 Januari 2020

Manager



Andreas

UCAPAN TEIMAKASIH

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas hikmat dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Drs. Bunyamin, MM, Ph.D. selaku Ketua STIE Malangkuçeçwara yang saya hormati, terima kasih atas segala bantuan dan kebijakan yang ada selama penulis menempuh pendidikan di STIE Malangkuçeçwara
2. Dra. Lindananti, MM. selaku Ketua Prodi Manajemen atas segala bantuan dan kebijakan yang ada selama penulis menempuh pendidikan di STIE Malangkuçeçwara
3. Dr. Nunung Nurastuti Utami, SE, M. Si. selaku dosen wali yang senantiasa mencurahkan segenap ilmu, waktu, dan tenaga arahan dan masukan yang sangat baik dalam perkuliahan.
4. Drs. Agusshalim Andriansyah, MM. selaku dosen pembimbing atas segenap ilmu, waktu, dan tenaga untuk meberikan bimbingan dan arahan yang telah diberikan.
5. Dr. Rina Rahmawati, SE, MM, CAAC. dosen penguji I atas ilmu dan arahan yang telah diberikan.
6. Dra. Tutik Arniati, Ak, M.M., CA, CPA. selaku dosen penguji II atas ilmu dan arahan yang telah diberikan.
7. Drs. Moh Syadeli, MM, Ak, CA. selaku dosen penguji III atas ilmu dan arahan yang telah diberikan.
8. Drs. Dwi Danesty Deccasari, MM. selaku dosen penguji IV atas ilmu dan arahan yang telah diberikan
9. Papa dan Mama yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam penulisan skripsi ini. Saya mengucapkan banyak terima kasih.
10. Kakak – kakakku Firoh, dan Ahmad yang selalu memberikan semngat dan doa dalam penulisan skripsi ini.

11. Teman dekat Rinaldi, Ocan, Subik, Reza, Borbor, Supri, dan banyak lainnya meskipun sedikit membantu dan banyak menyelatu tapi mereka tetap satu di hati. Terima kasih sobat.
12. Kelas C , Ghibah crew, dan teman teman seperjuangan lainnya yang sangat membantu dalam baik buruknya serta pahit leginya hidup ini.
13. Seluruh penghuni 50bucks baik yang terlihat maupun tidak terlihat yang sangat membantu dan menghibur.
14. Semua pihak atau teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih telah mendukung dalam penulisan skripsi ini. Saya ucapkan banyak terima kasih.

Akhir kata semoga Tuhan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, dan Saudara-saudara .

Malang, 28 Februari 2020

Penulis,

Mohamad Nurul Azit

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian jasa survei pada Wonderwash Laundry Malang. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuisisioner yang menggunakan teknik *Accidental sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah Customer Wonderwash Laundry Malang. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 65 responden. Analisis data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji f dan uji t serta analisis koefisiensi determinasi (R^2)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel kualitas layanan dan harga secara individual berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa dan juga berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian jasa. Dengan demikian, kualitas layanan dan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian jasa laundry pada Wonderwash Laundry Malang.

Kata kunci: Kualitas layanan, harga, Keputusan Pembelian jasa

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of the service and the price of the decision to purchase the survey services at Wonderwash Laundry Malang. This research was conducted by a questionnaire method using the Accidental sampling technique. The population in this study is Customer Wonderwash Laundry unfortunate. The sample in this study was 50 respondents. Analysis of data obtained in the form of quantitative analysis. Quantitative analysis includes validity and reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroskedasticity test, F-Test and T-Test and Coefficients Analysis Determination (R^2)

The results of this research show that all variable quality of service and price individually affect the decision of the purchase of services and also influence together to purchase decisions of the service. Thus, the quality of service and prices have a positive and significant influence on the decision of purchasing laundry services at Wonderwash Laundry Malang.

Keywords: service quality, price, decision buying services.

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Ekonomi di STIE Malangkeçwara Malang. Adapun judul dalam skripsi ini adalah “**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA LAUNDRY (SURVEI PADA WONDERWASH LAUNDRY MALANG)**”.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Malang, 28 Februari 2020

Penulis,

Mohamad Nurul Azit

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
LEMBAR SURAT KETERANGAN RISET.....	iii
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Model konseptual penelitian.....	10
2.4 Hipotesis	12
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	13
3.2 Populasi dan Sampel.....	13
3.3 Variabel operasionalisasi dan pengukuran	15

3.4 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.5 Metode Analisis	19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	26
4.2 Deskriptif Variabel	29
4.3 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	34
4.4 Hasil Pembahasan	45
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Keterbatasan Penelitian	50
5.3 Saran-Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	19
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	28
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi.....	29
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X_1)	30
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga (X_2)	31
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Jasa Laundry (Y)	32
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen	35
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan butir Pertanyaan	36
Tabel 4.10 Nilai Toleraance dan VIP	37
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Korelasi Ganda	40
Tabel 4.12 Koefisien Korelasi dan Determinasi	41
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Parsial)	42
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Serempak)	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	11
Gambar 4.1 Grafik Pedeteksi Heterokedastisitas	38
Gambar 4.2 Grafik Pendeteksi Normalitas	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar	54
Lampiran 2 Profil Responden	55
Lampiran 3 Petunjuk Pengisian Kuesioner	56
Lampiran 4 Soal Tes Kualitas Pelayanan.....	56
Lampiran 5 Soal Tes Harga.....	57
Lampiran 6 Soal Tes Keputusan Menggunakan Jasa.....	58
Lampiran 7 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	59
Lampiran 8 Diskripsi Statistik	60
Lampiran 9 Hasil Distribusi Jawaban Responden (X1).....	61
Lampiran 10 Hasil Distribusi Jawaban Responden (X2).....	64
Lampiran 11 Hasil Distribusi Jawaban Responden (Y).....	65
Lampiran 12 Uji Validitas Dan Reliabilitas (X1)	69
Lampiran 13 Uji Validitas Dan Reliabilitas (X2)	70
Lampiran 14 Uji Validitas Dan Reliabilitas (Y)	71
Lampiran 15 Hasil Uji (R), (RSquare), (F) Dan (t).....	72
Lampiran 16 Hasil Uji Normalitas	73
Lampiran 17 Uji Hekterokedastisitas	74
Lampiran 18 Uji Multikolinieritas	74