

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi kasus pada Gerai Eiger Adventure Soekarno Hatta Malang)

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi*



**Disusun Oleh :**

**RIFQY SYAVIO MUHAMMAD IQBAL FIRMANSYAH**

**K.2018.1.34668**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUCECWARA**

**MALANG**

**2022**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

**(Studi kasus pada Gerai Eiger Adventure Soekarno Hatta Malang)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Disusun Oleh :**

**RIFQY SYAVIO MUHAMMAD IQBAL FIRMANSYAH**

**Nomor Pokok : K.2018.1.34668**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Pemasaran**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUCECWARA**

**MALANG**

**2022**

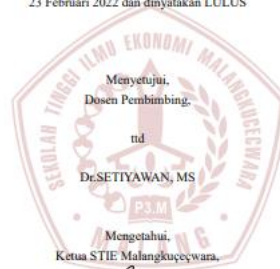
# Lembar Pengesahan

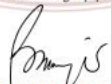
## SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Oleh:  
RIFQY SYAVIO MUHAMMAD IQBAL FIRMANSYAH  
K.2018.1.34668

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:  
23 Februari 2022 dan dinyatakan LULUS



  
Drs. BUŸYAMIN, M.M., Ph.D

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

### 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, 27-01-2022



NPK: k. 2019.1.34668

## SURAT KETERANGAN RISET

## SURAT KETERANGAN RISET

Nomor:

Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkuçęwara Malang menerangkan bahwa:

Nama : Rifqy syavio muhammad iqbal firmansyah  
NPK : K.2018.1.34668  
Program Studi : Manajemen  
Alamat :  
No HP :  
E-mail :

Adalah mahasiswa STIE Malangkuçęwara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Gerai Eiger Adventure Soekarno Hatta Malang

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

"PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING"

Dosen pembimbing: **Dr.SETIYAWAN, MS**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

27.01, 2022  
Responden

  
(Prayogo Arie S...)

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin dan karunia nikmat yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan baik dan sesuai dengan yang di harapkan. Tak lupa dalam penyelesaian skripsi tentunya terdapat berbagai pihak yang turut serta membantu dalam kelancaran pengerjaan, oleh karen itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, karena dengan nikmat karunia Nya lah penulis dapat menuntaskan skripsi hingga akhir

2. Kedua orang tua yang selalu mendukung dalam segi apapun untuk buah hatinya dalam menuntut ilmu
3. Bapak Drs. Bunyamin, MM., Ph.D selaku ketua STIE Malangkececwara Malang yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu pada tempat perkuliahan.
4. Ibu Dra. Lindananty, MM selaku Kepala Jurusan Manajemen dan seluruh segenap civitas akademika yang selalu memberi ilmu pendidikan selama berkuliah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir
5. Ibu Muniroh, SE, Ak., MM., CA selaku dosen wali yang membantu dalam proses perkuliahan.
6. Bapak Dr.SETIYAWAN, MS dan Alm. Bapak Gatot Sujono selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing penulis, dan memberikan ilmu terhadap permasalahan yang dihadapi.
7. Seluruh rekan kelas D Manajemen yang telah mendukung penulisan skripsi
8. Seluruh responden yang telah berbesar hati dan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah mendukung penyelesaian skripsi.

Malang,.....

Penulis,

Rifqy syavio Muhammad iqbal Firmansyah

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

(PADA GERAJ EIGER ADVENTURE SOEKARNO HATTA MALANG)

Oleh :

Rifqy syavio muhammad iqbal firmansyah

STIE Malangkucecwara Malang

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan penelitian tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening dimana peneliti melakukan riset pada gerai Eiger Adventure Soekarno Hatta Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji dan menganalisa pengaruh dari variabel dependen berupa keputusan pembelian dengan variabel independent berupa harga dan kualitas pelayanan melalui variabel intervening kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian dan meneliti apakah variabel intervening berpengaruh secara signifikan atau tidak signifikan. Metode pengukuran pada penelitian ini



adalah metode kuantitatif dengan pengambilan sampel sebanyak 100 orang responden pada gerai Eiger Adventure Soekarno Hatta Malang, dengan penyebaran angket kuisioner melalui *google form*, dengan metode analisis deskriptif dan *path analysis* yang dalam pengujian statistiknya menggunakan program statistik SPSS versi 25. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, dan hasil dari uji harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dengan kepuasan pelanggan sebagai *intervening* dalam penelitian ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan, pada penelitian ini harga memiliki pengaruh terbesar pada keputusan pembelian dengan nilai signifikansi 0,453.

Kata kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian

#### **ABSTRACT**

This research was conducted on the influence of price and quality of service on purchasing decisions with customer satisfaction as an intervening variable where researchers conducted research on Eiger Adventure Soekarno Hatta Malang outlets. The purpose of this study is to test and analyze the influence of dependent variables in the form of purchasing decisions with independent variables in the form of price and quality of service through variables intervening customer satisfaction to purchasing decisions and examine whether intervening variables have a significant or insignificant effect. The measurement method in this study is a quantitative method with sampling of as many as 100 respondents at the Eiger Adventure Soekarno Hatta Malang outlet. With the spread of kuisioner questionnaire through google form, with descriptive analysis methods and path analysis in statistical testing using the SPSS statistics program version 25. From this research it can be concluded that the price and quality of service have a significant positive influence on purchasing decisions, and the results of price tests and quality of service to purchasing decisions with customer satisfaction as intervening in this study did not have a significant influence. In this study the price had the greatest influence on purchasing decisions with a significant value of 0.453.

Keywords: Price, Quality of Service, Customer Satisfaction, Purchasing Decisions

## Kata Pengantar

Segala puji dan syukur penulis panjatkan terhadap Tuhan Yang Maha Esa atas karunia Nya penulis mampu menyelesaikan penelitian ilmiah skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”. Dasar penulisan dari skripsi ini merupakan persyaratan kelulusan untuk menyelesaikan studi program S-1 dan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkececwara .

Dengan sadar penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis dengan terbuka jikalau ada kritik dan saran terhadap skripsi ini agar semakin bermanfaat bagi pembaca.

Malang,.....

Penulis,

Rifqy syavio Muhammad iqbal Firmansyah

## DAFTAR ISI

<u>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</u> .....	17
<u>SURAT KETERANGAN RISET</u> .....	17
<u>RIWAYAT HIDUP</u> .....	18
<u>UCAPAN TERIMA KASIH</u> .....	19
<u>ABSTRAK</u> .....	21
<u>ABSTRACT</u> .....	22
Kata Pengantar .....	
<u>DAFTAR ISI</u> .....	24
<u>DAFTAR GAMBAR</u> .....	27
<u>DAFTAR TABEL</u> .....	27
<u>LAMPIRAN</u> .....	28
<u>BAB I PENDAHULUAN</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>1.1 Latar Belakang</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>1.2 Rumusan Masalah</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>1.3 Tujuan Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>1.4 Kegunaan Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>2.1 Tinjauan Teori</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>2.1.1 Keputusan Pembelian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>2.1.2 Harga</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>2.1.3 Kualitas Pelayanan</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>2.1.4 Kepuasan Pelanggan</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>2.2 Tinjauan Penelitian Terlebih Dahulu</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>2.3 Model Konseptual Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>2.4 Pengembangan Hipotesis</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<u>BAB III METODE PENELITIAN</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>3.1 Jenis Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>3.2 Populasi dan Sampel</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>3.2.1 Populasi</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>3.3 Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran</u>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>3.4 Metode Pengumpulan Data</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>3.5 Metode Analisis</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>4.1.2 Gambaran Responden</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>4.2 Analisis Deskriptif</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>4.2.1 Deskripsi Variabel Harga (X1)</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>4.2.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)</u>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>4.2.3 Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian (Y)</u>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>4.2.4 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan</u>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>4.3 Pengujian Model dan Hipotesis</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>4.3.1 Uji Instrumen</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>4.3.2 Uji Asumsi Klasik</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>4.4 Pembahasan</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>5.1 Kesimpulan</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>5.2 Kontribusi Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>5.3 Keterbatasan Penelitian</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>5.4 Saran</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>DAFTAR PUSTAKA</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>LAMPIRAN</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2. 1 Model Konseptual</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>Gambar 4. 1 Jenis Kelamin dan Usia Responden</u> ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>Gambar 4. 2 Uji Kolmogorov Smirnov</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>Gambar 4. 3 Diagram Path</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>Gambar 4. 4 Diagram Path Model 1</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<u>Gambar 4. 5 Diagram Path Model 2</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

<u>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan</u> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
---	-------------------------------------

<a href="#">Tabel 3. 1 Operasional Variabel</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 3. 2 Skala Pengukuran</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 4. 1 Jenis Kelamin</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 4. 2 Deskripsi Variabel Harga</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 4. 3 Deskripsi Kualitas pelayanan</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian</a>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 4. 5 Deskripsi Kepuasan Pelanggan</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 4. 6 Uji Validitas</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 4. 7 Uji Realibilitas</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 4. 8 Uji Multikolinieritas</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 4. 9 Uji Heterokedastisitas</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 4. 10 Penghitungan Koefisien Jalur Regeresi Model 1</a>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 4. 11 R Square Model Regresi 1</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 4. 12 Koefisien Regresi Model 2</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Tabel 4. 13 R Square Model Regresi 2</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## LAMPIRAN

<a href="#">Lampiran 1</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<a href="#">Lampiran 2</a> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

