

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Pada *Online Shop* Nabilashopp1)

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



ANNISA NABILATUL KHAIRA

1171001041

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Annisa Nabilatul Khaira

NIM : 1171001041

Tanda Tangan : 

Tanggal : 16 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Annisa Nabilatul Khaira

NIM : 1171001041

Program Studi : Manajemen


Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada *Online Shop*
Nabilashopp1)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M. ()

Penguji I : Imbang J. Mangkuto, Ir., M.B.A., M.Si. ()

Penguji II : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., M.M. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 16 Agustus 2021

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada *Online Shop Nabilashopp1*)”**

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program strata 1 jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak akan selesai tanpa adanya dorongan, dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir, diantaranya kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sebaik mungkin.
2. Bapak M. Taufiq Amir, SE. MM, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie.
3. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga serta sabar dalam memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama penyelesaian tugas akhir.
4. Bapak Imbang J. Mangkuto, Ir., M.B.A., M.Si., selaku Dosen Pembahas I dan Bapak Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., M.M., selaku Dosen Pembahas II, yang telah memberikan saran, kritik, dan juga wawasan untuk mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Universitas Bakrie yang telah memberikan arahan dan ilmu selama menjalani masa perkuliahan dan menyusun tugas akhir.
6. Papa, Mama dan keluarga yang selalu memberikan do'a serta dukungan kepada penulis untuk tetap bangkit dan semangat lagi dalam menyelesaikan tugas akhir.

7. Muhammad Fadel Amri, yang selalu memberi semangat, dukungan dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
8. Sahabat penulis sedari SMA yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam suka maupun duka.
9. Sahabat penulis sedari kuliah, Ansal, Shifa, Yovi, Tedi yang selalu ada menemani dan memberi semangat kepada penulis.
10. Teman - teman kelas reguler yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu terimakasih telah mengisi waktu selama 4 tahun ini.
11. Semua orang yang telah membantu, menyemangati dan meluangkan waktunya untuk penulis selama mengerjakan tugas akhir dari awal sampai selesai.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak agar lebih baik lagi dalam penulisan selanjutnya. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pihak khususnya mahasiswa/i Universitas Bakrie.

Jakarta, 16 Agustus 2021



Annisa Nabilatul Khaira

HALAMAN PERTANYAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Nabilatul Khaira

NIM : 1171001041

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada *Online Shop Nabilashopp1*)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 16 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Annisa Nabilatul Khaira

**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Pada *Online Shop Nabilashopp1*)

Annisa Nabilatul Khaira

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di *Online Shop Nabilashopp1*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan logistik *multinomial* dengan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 26. Hasil secara parsial menunjukkan bahwa Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Sedangkan Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Hasil secara serentak menunjukkan bahwa Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata kunci : Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian

***THE EFFECT OF PRICE PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON
PURCHASE DECISIONS***

(Case Study At Online Shop Nabilashopp1)

Annisa Nabilatul Khaira

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence Price Perception and Service Quality on Purchase Decisions at Online Shop Nabilashopp1. This research uses descriptive quantitative research methods. The sampling method used the non probability sampling method, with a total sample of 100 respondents. The sampling technique used is purposive sampling with data collection techniques using a questionnaire. Data analysis uses multinomial logistics with the application tool of SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 26. The partial results show that Price Perception has a positive and significant effect on Purchase Decisions. While the Service Quality does not have a positive and significant effect on Purchase Decisions. The results simultaneously show that the Price Perception and Service Quality have a positive and significant effect on Purchase Decisions

Keywords : Price Perception, Service Quality and Purchase Decision

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERTANYAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang Masalah.....	14
1.2 Rumusan Masalah	22
1.3 Tujuan Penelitian.....	23
1.4 Manfaat Penelitian.....	23
1.5 Batas Masalah.....	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
2.1 Persepsi Harga.....	24
2.2 Kualitas Pelayanan	28
2.3 Keputusan Pembelian	32
2.4 Hubungan Antara Persepsi Harga dengan Keputusan Pembelian.....	38
2.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	39
2.6 Penelitian Terdahulu.....	40
2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	45
2.8 Hipotesis Penelitian	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Variabel Penelitian	47
3.2.1 Variabel Independen atau Variabel Bebas (X)	47
3.2.2 Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y).....	47
3.3 Operasional Variabel.....	47
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel.....	49
3.4.1 Populasi.....	49

3.4.2 Sampel	49
3.5 Jenis dan Sumber Data	51
3.5.1 Data Primer	51
3.5.2 Data Sekunder	51
3.6 Metode Pengumpulan Data	52
3.7 Instrumen Penelitian	52
3.8 Uji Instrumen	53
3.8.1 Uji Validitas	53
3.8.2 Uji Reliabilitas	53
3.9 Statistik Deskriptif	54
3.10 Teknik Analisis Data	54
3.10.1 Analisis Regresi Logistik Multinomial	54
3.10.2 Uji Kelayakan Model	55
3.10.3 Uji Koefisien Determinasi	55
3.10.4 Uji Hipotesis	55
3.10.4.1 Uji <i>Wald</i>	55
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	57
4.1.1 Sejarah Singkat Nabilashopp1	57
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	58
4.2 <i>Pre Test</i>	58
4.3 Uji Instrumen	59
4.3.1 Uji Validitas	59
4.3.2 Uji Reliabilitas	60
4.4 Analisis Karakteristik Responden	61
4.4.1 Jenis Kelamin	61
4.4.2 Usia	62
4.4.3 Jenis Pekerjaan	63
4.4.4 Domisili	63
4.5 Analisis Deskriptif	64
4.5.1 Analisis Deskriptif Variabel Persepsi Harga	64
4.5.2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	66
4.5.3 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	68
4.6 Regresi Logistik Multinomial	69
4.6.1 Uji <i>Goodness of Fit</i> (Kelayakan Model)	70
4.6.2 Uji Koefisien Determinasi	70

4.6.3 Uji Parameter	71
4.7 Pembahasan	72
4.7.1 Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.7.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian	74
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	75
4.7.4 Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	78
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	78
5.2.3 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Pelanggan	37
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	45
Gambar 4.1 Instagram Nabilashopp1.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Produk <i>Some By Mi</i> dan <i>Innisfree</i>	18
Tabel 1.2 Volume Penjualan Online Shop Nabilashopp1 Tahun 2020/2021	19
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	48
Tabel 4.1 Hasil Uji <i>Pre-Test</i> Uji Validitas.....	59
Tabel 4.2 Hasil Uji <i>Pre-Test</i> Reliabilitas	60
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4.4 Usia Responden.....	62
Tabel 4.5 Jenis Pekerjaan Responden	63
Tabel 4.6 Domisili Responden.....	63
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Pada Variabel Persepsi Harga.....	64
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Pada Variabel Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Pada Variabel Keputusan Pembelian.....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	70
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Parameter <i>Estimates</i>	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	85
Lampiran 2 Uji Validitas 30 Responden (SPSS 26)	89
Lampiran 3 Uji Reliabilitas 30 Responden (SPSS 26)	93
Lampiran 4 Uji Validitas 100 Responden (SPSS 26)	94
Lampiran 5 Uji Reliabilitas 100 Responden (SPSS 26)	98
Lampiran 6 Analisis Karakteristik	99
Lampiran 7 Hasil SPSS Logistik Multinomial.....	100