

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
DI 212 MART BOMBAT MUSI RAYA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Ekonomi Syariah
Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Strata Satu
Dalam Ekonomi Syariah**

Oleh:

INDAH MANIZA JUNITA

NIM: 2015.01.017

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
1440H / 2019**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian di 212 Mart Bombat Musi Raya
Palembang.

Nama Mahasiswi : Indah Maniza Junita
NPM : 201501017
Program Studi : Ekonomi Syariah
Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.
Pada Tanggal, September 2019

Menyetujui,

Pembimbing 1,



Dr. Maftukhatussolikhah, M., Ag
NIP. 197509282006042001

Pembimbing 2,



Mustikawati, S.E., M.Si
NIDN. 2108107601

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Ketua STEBIS IGM



Mustikawati, S.E., M.Si
NIDN. 2108107601



H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di 212 Mart Bombat Musi Raya Palembang.

Nama Mahasiswi : Indah Maniza Junita
NPM : 201501017
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyetujui,

Pembimbing 1,



Dr. Maftukhatussolikhah, M., Ag
NIP. 197509282006042001

Pembimbing 2,



Mustikawati, S.E., M.Si
NIDN. 2108107601

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Ketua STEBIS IGM



Mustikawati, S.E., M.Si
NIDN. 2108107601



H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101


Tanggal Lulus : 16 September 2019


PERSETUJUAN TIM PENGUJI

UJIAN SKRIPSI

Skripsi Berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di 212 Mart Bombat Musi Raya Palembang
Nama : Indah Maniza Junita
NPM : 2015.01.017
Program Studi : Ekonomi Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Drs. Hamid Halin, M.Si ()

Penguji I : Mustikawati, S.E., M.Si ()

Penguji II : Nova Yanti Maleha, S.E., M.M ()

Diuji di Palembang pada tanggal 16 September 2019

Waktu : 15.00-16.00 WIB

Predikat Kelulusan : Lulus / Tidak Lulus

*Coret yang tidak perlu

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Indah Maniza Junita

NIM : 2015.01.017

Jenjang : Strata Satu

Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa naskah ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya

Palembang, 16 September 2019

Saya yang menyatakan,

A 6000 Rupiah Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METRAN TEMPEL', 'E7DD3A HF597E-11059', '6000', and 'ENAM RIBU RUPIAH'. A small 'Scanned by TapScanner' watermark is visible at the bottom right of the stamp.

Indah Maniza Junita

NIM. 2015.01.017

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Indah Maniza Junita

NPM : 2015.01.017

Program Studi : Ekonomi Syariah

Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah IGM

JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di
212 Mart Bombat Musi Raya Palembang.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang

Pada tanggal : 16 September 2019

Yang menyatakan,



A 6000 Rupiah Indonesian postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METEORITIMPEL', 'E7DD3AMF6976-1059', '6000', and 'ENAM RIBURUPIAH'. A small 'Scanned by TapScanner' watermark is visible at the bottom right of the stamp.

Indah Maniza Junita
NIM. 2015.01.017

HALAMAN REVISI

Nama Mahasiswi : Indah Maniza Junita
NPM : 2015.01.017
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian di 212 Mart Bombat Musi Raya
Palembang.

Palembang, 30 Oktober 2019

Penguji Skripsi,

Tanggal Ujian Skripsi: 16 September 2019

Ketua Penguji



Drs. Hamid Halin, M.Si

Tanggal Ujian Skripsi: 16 September 2019

Penguji I



Mustikawati, S.E., M.Si

Tanggal Ujian Skripsi: 16 September 2019

Penguji II



Nova Yanti Maleha, S.E., M.M

Ka. Prodi Ekonomi Syariah

Mustikawati, S.E., M.Si.

MOTTO

الصَّبْرُ يُعِينُ عَلَى كُلِّ عَمَلٍ

“Kesabaran itu menolong segala pekerjaan”

My philosophy is : It's none of my business what people say of me and think of me. I am what I am and I do what I do. I expect nothing and accept everything. And it makes life so much easier.

(Anthony Hopkins)

PERSEMBAHAN

Atas terselesaikannya penulisan skripsi ini, saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Puji syukur saya curahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah atas terselesaikannya skripsi ini.
2. Shalawat dan salam tak lupa saya ucapkan kepada nabi besar Muhammad SAW sebagai panutan umat muslim khususnya penulis.
3. Orang tua tercinta, papa Zulkarnain dan mama Aminah Turrohmah yang telah memberi dukungan baik melalui doa, motivasi, finansial dan perhatian untuk penulis.
4. Adik perempuanku Dinda Rozika Meilita dan Siti Hanizah Ulfa, dan adik lelaki saya Muhammad Yusuf Okza. Yang telah membantu dan mendukung hingga skripsi ini selesai.
5. Keluarga besar H. Amir Hamzah (Alm), Hj. Manisa (Almh) dan keluarga besar Hasan Basri (Alm) dan Hj. Siti Maryam (Almh)
6. Sahabat-sahabat seperjuangan, yang telah menyemangati dan membantu mengatasi permasalahan dalam mengerjakan skripsi. Terima kasih telah menjadi teman susah maupun senang, Semoga kita sukses bersama-sama.
7. Sahabat-sahabat Pastry Class terkhususnya GBA yang mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seangkatan 2015, teman-teman MI. Adabiyah II, Smpn. 14 Palembang. Dan lain-lain yang tidak dapat dituliskan satu persatu.

ABSTRAK

PENGARUH KALITAS PRODUK, HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI 212MART BOMBAT MUSI RAYA PALEMBANG

Oleh :

Indah Maniza Junita

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana faktor produk, harga dan pelayanan dalam menentukan tingkat keputusan pembelian konsumen 212 Mart cabang Bombat Musi Raya Palembang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat dari kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 60 responden. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan SPSS 24.

Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen sebesar 34,359 dan 0,00. hal ini berarti 64,8% mengandung arti bahwa variabel produk (X1), harga (X2) dan pelayanan (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel keputusan pembelian konsumen (Y) sebesar 64,8%. Sedangkan sisanya ($100\% - 64,8\% = 35,2\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, pelayanan, keputusan pembelian konsumen

ABSTRACT

This research aims to determine the extent to which the factor of the product, price and service in determining the level of consumer purchasing decisions Mart 212 branches Bombat Musi Raya Palembang Musi. The data used in this study are primary data obtained from the questionnaire. The sample used was 60 respondents. The data processing method used in this study is using SPSS 24.

The results of the research simultaneously showed that product quality, price and service together had a significant effect on consumer purchasing decisions of 34,359 and 0,00. R square value amounted to 0.648. this means 64,8% implies that the product (X1) price (X2) and service (X3) variables simultaneously (together) affect the costumer purchase variable 64,8%. while the rest (100% - 64,8% = 35,2%) is influenced by other variables not explained in this research.

Keywords : Product Quality, Price , service, consumer purchasing decisions

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba ^ʿ	B	Be
ت	Ta ^ʿ	T	Te
ث	Sa ^ʿ	Ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa ^ʿ	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha ^ʿ	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra ^ʿ	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye

ص	Ṣād	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍād	Ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭāʿ	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zaʿ	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Faʿ	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Haʿ	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Yaʿ	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	„iddah
-----	---------	--------

C. Ta' Marbutah Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan.

كَرَامَةُ الْأَوْلِيَاءِ	Ditulis	Karâmah al-aulyâ‘
--------------------------	---------	-------------------

3. Bila ta‘ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah dituliskan atau h.

زَكَاةُ الْفِطْرِ	Ditulis	Zakâh al-fiṭri
-------------------	---------	----------------

D. Vokal Pendek

فَعَلَ	fathah	Ditulis	A fa‘‘ala
ذَكَرَ	kasrah	Ditulis	i żukira
يَذْهَبُ	dammah	Ditulis	u yażhabu

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّة	Ditulis	Â
2	fathah + ya" mati تَنَسَّى	Ditulis	jâhiliyyah â
3	kasrah + ya" mati كَرِيم	Ditulis	tansâ î
4	dammah + wawu mati فُرُوض	Ditulis	karîm û furûd

F. Vokal Rangkap

1	fathah + ya" mati بَيْنَكُمْ	Ditulis	ai
2	fathah + wawu mati قَوْل	ditulis	bainakum
		ditulis	au
		ditulis	qaul

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di 212 Mart Bombat Musi Raya Palembang” dengan baik dan tepat waktu. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) jurusan Ekonomi Syariah di Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.

Terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari dorongan, bantuan, bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, antara lain :

1. Bapak H. Chandra Satria,S,E.,M.Si, ketua STEBIS IGM Palembang.
2. Ibu Mustikawati S,E.,M,Si, ketua Prodi Ekonomi Syariah STEBIS IGM, selaku dosen pembimbing II, dan dosen Pembimbing Akademik. Yang telah bersabar dalam membimbing untuk penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Dr. Maftukhatussolikhah, M.Ag. Selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dalam menyempurnakan skripsi ini.

4. Bapak/ibu dosen beserta staff Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah IGM. Yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna.
5. Pimpinan serta staff 212 Mart Bombat Musi Raya Palembang, yang telah memberikan izin dalam melakukan penelitian ini.
6. Kedua orang tua saya bapak Zulkarnain dan ibu Amina Turrohmah yang selalu memberikan dukungan dan doa.
7. ketiga adik saya, Dinda Rozika Meilita, M.Yusuf Okza dan Siti Haniza Ulfa yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi dengan melimpahkan rahmat dan karunianya. Semoga karya penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak.

Palembang, 16 November 2019

Penulis



Indah Maniza Junita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
HALAMAN TRANSLITERASI	xi
HALAMAN KATA PENGANTAR	xv
HALAMANDAFTAR ISI	xvii
HALAMANDAFTARTABEL	xix
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xx
HALAMANDAFTARLAMPIRAN	xxi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Penulisan	6

BAB II KERANGKA TEORI

2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Keputusan Pembelian Konsumen	8
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen	8
2.1.1.2 Proses Keputusan Pembelian Konsumen	9
2.1.1.3 Keputusan Pembelian Dalam Islam	13
2.1.2 Produk	14
2.1.2.1 Pengertian Produk	14
2.1.2.2 Tingkat Produk	15
2.1.2.3 Produk Dalam Pandangan Islam	16
2.1.3 Harga	16
2.1.3.1 Pengertian Harga	16
2.1.3.2 Menetapkan Harga Produk	18
2.1.3.3 Harga Dalam Pandangan Islam	18
2.1.4 Pelayanan	18

2.1.4.1 Pengertian Pelayanan	19
2.1.4.2 Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	28
3.1.1 Ruang Lingkup Penelitian	28
3.1.2 Metode Penentuan Sampel	28
3.1.2.1 populasi	28
3.1.2.2 Sampel	28
3.1.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.1.3.1 Data Sekunder	29
3.1.3.2 Data Primer	29
3.2 Metode Analisis Data	30
3.2.1 Uji Kualitas Data	30
3.2.2 Uji Asumsi Klasik	31
3.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	31
3.2.4 Uji Hipotesis	33
3.3 Operasional Variabel dan pengukuran Variabel	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum	39
4.1.1 Tujuan Utama	39
4.1.2 visi	39
4.1.3 Misi	39
4.1.4 Landasan Dasar	40
4.2 Distribusi Karakteristik Responden Penelitian	41
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.3 Distribusi Frekuensi Pernyataan Responden	43
4.3.1. Variabel Kualitas Produk	44
4.3.2 Variabel Harga	48
4.3.3 Variabel Pelayanan	53
4.3.4 Variabel Keputusan Pembelian Konsumen	59
4.4 Hasil Kualitas Data	65
4.4.1 Hasil Uji Validitas	65
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	67
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	69
4.5.2 Hasil Uji Multikolinieritas	70

4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	71
4.6 Uji Hipotesis.....	72
4.6.1 Uji F.....	72
4.6.2 Uji Determinasi.....	73
4.7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
4.8 Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
DAFTAR LAMPIRAN.....	