

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS PADA PEDAGANG DI PASAR KUTO ILIR TIMUR II
PALEMBANG)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

Disusun Oleh :

RISKA NURHARITA

NPM: 201901018

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH
INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG**

1445 H/2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai
Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian
(Studi Kasus Pada Pedagang di Pasar Kuto Ilir Timur II Palembang)

Nama : Riska Nurharita

NPM : 201901018

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing I



Amir Salim, S.E.I., M.E
NIDN. 2122028302

Palembang, 31 Juli 2023

Mengetahui
Pembimbing II



Saprida, M.H.I
NIDN. 2114118401

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

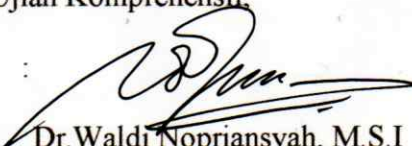
Skripsi ini diajukan oleh

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai
Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian
(Studi Kasus Pada Pedagang di Pasar Kuto Ilir Timur II Palembang)
Nama : Riska Nurharita
NPM : 201901018
Program Studi : Ekonomi Syariah


Telah dipertahankan dihadapan Penguji Ujian Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah STEBIS Indo Global Mandiri.

Penguji Ujian Komprehensif

Ketua Penguji


Dr. Waldi Nopriansyah, M.S.I
NIDN.2103118601

Penguji I


Saprida, M.H.I
NIDN. 2114118401

Penguji II


Nova Yanti Maleha, S.E.,M.M
NIDN.2104117402

Palembang, 10 Agustus 2023
Diketahui dan Disahkan Oleh:


STEBIS @
IGM
Kaprodi Ekonomi Syariah
EKONOMI SYARIAH
Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

Ketua STEBIS IGM
STEBIS @
IGM
H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 0209068101

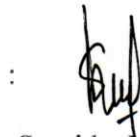
LEMBAR REVISI

Nama : Riska Nurharita
NPM : 201901018
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai
Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian
(Studi Kasus Pada Pedagang di Pasar Kuto Ilir Timur II Palembang)


Ketua Penguji :


Dr. Waldi Nopriansyah, M.S.I
NIDN. 2103118601

Penguji I :



Saprida, M.H.I
NIDN. 2114118401

Penguji II :


Nova Yanti Maleha, S.E., M.M
NIDN.2104117402

Palembang, 4 September 2023

Kaprodi Ekonomi Syariah


Amir Salim, S.E.I., ME
NIDN. 2122028302

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riska Nurharita
NPM : 201901018
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai
Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus
Pada Pedagang di Pasar Kuto Ilir Timur II Palembang)

Menyatakan bahwa skripsi saya merupakan hasil karya ilmiah sendiri didampingi Pembimbing dan bukan hasil penjiplakan/*plagiat*. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/*plagiat* dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademika dari kampus STEBIS IGM Palembang sesuai aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Palembang, 04 September 2023

Menyatakan,



Riska Nurharita

NPM. 201901018

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai aktivitas akademik STEBIS IGM saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riska Nurharita
NPM : 201901018
Program Studi : Ekonomi Syariah
Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global
Mandiri
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak Bebas Royalty Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Nilai Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Pedagang di Pasar Kuto Ilir Timur II Palembang)** Beserta perangkat saya yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalty Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), 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.

Palembang, 04 September 2023

Yang Menyatakan



Riska Nurharita

NPM. 201901018

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan latar belakang adanya fenomena yaitu terdapat berbagai keluhan dari para pedagang pasar tradisional mulai dari keluhan pembeli yang sepi, kondisi pasar yang kian semerawut dan terdapat berbagai masalah lainnya. Tentunya untuk dapat meningkatkan pelayanan pada pasar tradisional kepuasan pedagang terhadap kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan ketersediaan sarana prasarana pasar yang memadai seperti akses menuju ke pasar. Peran dan upaya dari pemerintah serta pedagang diperlukan untuk menjaga eksistensi dari pasar tradisional tersebut. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif yang dilakukan melalui pengumpulan data, observasi lapangan, wawancara, dan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian menemukan bahwa berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, 1) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan dan persepsi nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian, 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan persepsi nilai pelanggan terhadap keputusan pembelian, 3) variabel persepsi nilai pelanggan merupakan variabel yang paling dominan terhadap keputusan pembelian. Saran yang diberikan yaitu Mengingat kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, hendaknya para pedagang terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menjaga kebersihan sayur daging dan ikan yang dijual, bekerja dengan baik dan cepat serta ramah dalam memberikan pelayanan supaya konsumen merasa puas dan terpenuhi kebutuhannya ketika berbelanja di Pasar Kuto Palembang.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Persepsi nilai pelanggan, Keputusan pembelian

ABSTRACT

This research was conducted against the backdrop of a phenomenon, namely that there were various complaints from traditional market traders, starting from complaints of lonely buyers, increasingly chaotic market conditions and various other problems. Of course, to be able to improve services in traditional markets, traders are satisfied with cleanliness, comfort, security, and the availability of adequate market infrastructure such as access to markets. The role and efforts of the government and traders are needed to maintain the existence of these traditional markets. The research method used is a quantitative method which is carried out through data collection, field observations, interviews, and distributing questionnaires. The results of the study found that based on the research that has been done, 1) there is a partial positive and significant influence between service quality and customer value perceptions on purchasing decisions, 2) there is a simultaneous positive and significant influence between service quality and customer value perceptions on purchasing decisions , 3) the customer value perception variable is the most dominant variable in purchasing decisions. The advice given is that considering the quality of service affects purchasing decisions, traders should continue to improve service quality by keeping the meat and fish vegetables sold clean, working well and fast and friendly in providing services so that consumers feel satisfied and their needs are met when shopping at Kuto Market, Palembang.

Keywords: Quality of service, Perceived customer value, Purchase decision

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Kuliah itu capek,
tapi lebih capek yang bayarin kuliah”

“aku punya harapan untuk kita yang masih kecil dimata semua walau takut
kadang menyebalkan tapi sepanjang hidup kan ku habiskan”
(Nadin Amizah)

Dengan segenap hati, skripsi ini dipersembahkan kepada:

Kedua orang tua saya ayah Achmad basrin dan ibu Hartati

Adikku tersayang, Riski Nurmansyah

Keluarga besar Sahmin Tn Cucung dan Hj Imacik

Almater STEBIS Indo Global Mandiri Palembang

Yang telah memberikan semangat, motivasi dan pengalaman yang begitu banyak
serta tulus dalam membimbing kami selama 4 tahun ini

Terima Kasih

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang dengan rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Nilai Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Pedagang Di Pasar Kuto Ilir Timur II Palembang)**”. Sholawat serta salam tetap tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat Ujian Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang (STEBIS) IGM. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil, secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada yang saya hormati :

1. Kedua orang tua ku tercinta Ayah Achmad Basrin dan Ibu Hartati serta adik ku tersayang Riski Nurmansyah yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan dukungan serta pengorbanannya baik dari segi moril maupun materil kepada penulis hingga saat ini.
2. Bapak H. Chandra Satria SE.,M.Si selaku ketua STEBIS IGM Palembang dan selaku dosen pembimbing Proposal skripsi yang selalu memberikan masukan, motivasi dan pengalaman serta memberikan ilmu pengetahuan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan dan rizki yang berlimpah untuk beliau.
3. Bapak Amir Salim, S.E.I.,M.E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah

Indo Global Mandiri dan juga selaku dosen pembimbing 1 skripsi penulis.

4. Ibu Saprida, S.H.I., M.H.I selaku dosen pembimbing 2 skripsi penulis semoga Allah SWT memberikan kesehatan dan rizki yang berlimpah untuk beliau terimakasih atas semua bimbingannya bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
5. Segenap Dosen dan Staf pegawai Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri yang telah banyak berperan dalam menyumbangkan ilmu wawasan dan pengetahuan kepada penulis.
6. Untuk Edlika Gusti Vani yang selalu ada di setiap suka duka penulis, selalu menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas doa dan dukungannya, serta terima kasih telah menjadi penghibur dengan canda tawanya selama penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga besar tercinta Sahmin Tn cucung dan Hj Imacik untuk semua doa dan dukungan yang tak pernah putus.
8. Teruntuk sahabat-sahabat seperjuanganku di grup Ghimat terkhusus Meira, Renata, Junilah, Evi, Edline, dan Anggih semoga persahabatan kita tetap terus terjalin sampai kapan pun.
9. Dan yang terakhir, terima kasih kalian barisan para mantan dan semua yang pergi tanpa sempat aku miliki.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan bagi dunia pendidikan dan penelitian selanjutnya.

Palembang, 29 juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman depan	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Lembar Revisi	iv
Lembar pernyataan keaslian	v
Lembar persetujuan publikasi skripsi	vi
Abstrak.....	vii
Abstract.....	viii
Motto dan Persembahan	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xvi
Pedoman Transliterasi Arab-Latin	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pemasaran	12
2.2 Pasar	14
2.2.1 Pengertian Pasar	14
2.2.2 Jenis Pasar	14
2.3 Kualitas Pelayanan (<i>quality of service</i>).....	17
2.3.1 Pengertian Kualitas	17
2.3.2 Pengertian Pelayanan	17
2.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.3.4 Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam	19

2.4 Persepsi Nilai Pelanggan.....	21
2.4.1 Pengertian Persepsi	21
2.4.2 Pengertian Nilai Pelanggan.....	22
2.4.3 Pengertian Persepsi Nilai Pelanggan.....	23
2.4.4 Persepsi dalam islam	24
2.5 Keputusan Pembelian.....	25
2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	25
2.5.2 Indikator-Indikator Keputusan Pembelian	27
2.6 Penelitian Terdahulu	28
2.7 Kerangka Pemikiran.....	31
2.8 Hipotesis Penelitian	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian	33
3.1.1 Jenis data	33
3.1.2 Sumber data.....	33
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.4 Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.5 Populasi dan Sampel	35
3.5.1 Populasi	35
3.5.2 Sampel.....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Studi Korelasi	38
3.6.2 Penelitian Survei	38
3.6.3 Analisis Linier Berganda.....	39
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	42
3.6.5 Uji Hipotesis.....	44
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Karakteristik Responden	48

4.1.2 Usia.....	49
4.2 Uji Korelasi	49
4.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	51
4.4 Uji Kualitas Data.....	53
A. Uji Validitas	53
B. Uji Reliabilitas.....	55
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	57
A. Uji Normalitas	57
B. Uji Heteroskedastisitas	59
C. Koefisien Determinasi (R^2)	60
4.6 Uji Hipotesis	61
A. Uji F-test (Simultan).....	61
B. Uji T-test (Parsial)	63
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	64
A. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian pada pedagang di Pasar Kuto Ilir Timur II Palembang	64
B. Persepsi nilai pelanggan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian pada pedagang di Pasar Kuto Ilir Timur II Palembang	65
C. Kualitas Pelayanan dan persepsi nilai pelanggan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian pada pedagang di Pasar Kuto Ilir Timur II Palembang	65
D. Dari variabel kualitas pelayanan dan persepsi nilai pelanggan yang lebih dominan adalah variabel Persepsi nilai pelanggan yang berpengaruh signifikan secara dominan terhadap keputusan pembelian pada pedagang di Pasar Kuto Ilir Timur II Palembang ...	66

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	67

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

Tabel

3.1 Pengukur Skala Likert.....	35
3.2 Tingkat Reliabilitas	42
3.3 Definisi Dan Operasional Variabel	46
4.1 Tabel Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2 Tabel Usia Responden.....	49
4.3 Hasil Uji Korelasi.....	50
4.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	51
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	53
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi Nilai Pelanggan (X2)	54
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	54
4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1).....	55
4.9 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Nilai Pelanggan (X2)	56
4.10 Hasil Uji Reliabilitas Dan Keputusan Pembelian (Y).....	56
4.11 Hasil Uji Normalitas	57
4.12 Hasil Koefisien Uji Heterokedastisitas	59
4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
4.14 Hasil Uji F-Test (Simultan).....	61
4.15 Hasil Uji T-Test (Parsial).....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1 perbandingan pengunjung pasar modern dan pasar tradisional	3
2.1 Proses pengambilan keputusan pembelian.....	26
2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
2.3 Grafik Histogram	58
2.4 Grafik Plot.....	58
2.5 Grafik Scatterplot.....	59