

**PENGARUH *POSITIONING* DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI PT. MY ICON TECHNOLOGY
CABANG SUMATERA BAGIAN SELATAN**



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:

Siti Fartimah

NPM : 201801157P

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

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Positioning* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di PT. My Icon Technology Cabang Sumbagsel.

Nama Mahasiswa : Siti Fartimah

NPM : 201801157P

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

Plt. Kaprodi Ekonomi Syariah



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

Ketua STEBIS IGM



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

Tanggal lulus

Agustus 2020

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh *Positioning* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di PT. My Icon Technology Cabang Sumatera Bagian Selatan
Nama : Siti Fartimah
NPM : 201801157P

Program Studi: Ekonomi Syariah

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

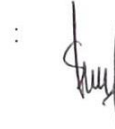
Penguji Ujian Skripsi dan Komprehensif,

Ketua Penguji



H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN. 2114118401

Penguji 1



Saprida., M.H.I

NIDN. 2114118401

Penguji 2



Muharir, S.E.I., M.E.Sy

NIDN. 2115109101

Kaprodi Ekonomi Syariah



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

Ketua STEBIS IGM



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

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Siti Fartimah

NPM : 201801157P

JURUSAN : Ekonomi Syariah

JUDUL : Pengaruh *Positioning* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di PT. My Icon Technology Cabang Sumbagsel.

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

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

Palembang, Juli 2020

Menyatakan



Siti Fartimah

NPM 201801157P


LEMBAR REVISI

Nama : Siti Fartimah
NPM : 201801157P
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh *Positioning* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di PT. My Icon Technology Cabang Sumatera Bagian Selatan

Ketua Penguji :


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

Penguji 1 :


Saprida, M.H.I
NIDN. 2115109101

Penguji 2 :


Muharir, S.E.I., M.E.Sy
NIDN. 2115109101

Palembang, Agustus 2020
Kaprodi Ekonomi Syariah


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

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sedalam apapun sebuah jurang, pasti ada tapak dasarnya. Serumit apapun sebuah ujian, pasti ada jalan keluarnya”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran untukku dalam mengerjakan skripsi ini.
2. Kedua orang tuaku yang telah memberikan do'a restu, semangat dan dukungannya.
3. Kedua saudara perempuanku.
4. Semua teman seperjuangan Alih Program 2018.
5. Almamaterku.
6. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Dan tidak luput ku persembahkan skripsi ini untuk diri sendiri yang sangat hebat dalam melawan semua kerumitan yang ada.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *positioning* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di PT. My Icon Technology Cabang Sumbagsel baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini termasuk pada jenis penelitian lapangan dengan menggunakan metode kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer, yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada 61 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *insidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji t dan uji f.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *positioning* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen di PT. My Icon Technology Cabang Sumbagsel. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa *positioning* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di PT. My Icon Technology Cabang Sumbagsel.

Kata Kunci: *Positioning*, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of positioning and service quality on consumer purchasing decisions at PT. My Icon Technology Sumbagsel Branch either partially or simultaneously. This research belongs to the type of field research using quantitative methods. The type of data used in this study, namely primary data, obtained from the results of distributing questionnaires to 61 respondents. The sampling technique used was incidental sampling. The analysis technique used is multiple linear regression analysis, t test and f test.

The results showed that the positioning and quality of service had a simultaneous effect on consumer purchasing decisions at PT. My Icon Technology, Sumbagsel Branch. Partial test results show that positioning has a significant effect on purchasing decisions, service quality affects consumer purchasing decisions at PT. My Icon Technology, Sumbagsel Branch.

Keywords : Positioning, Service Quality, Purchasing Decision.

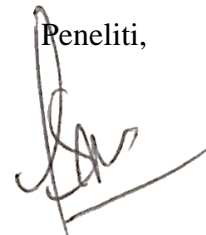
KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat-Nya lah saya dapat menyelesaikan skripsi tentang “Pengaruh *Positioning* dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di PT. My Icon Technology Cabang Sumbagsel.” ini, skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah pada program studi Ekonomi Syariah di STEBIS IGM Palembang. Skripsi ini dapat diselesaikan setelah melalui beberapa proses, yakni pengumpulan materi, penyusunan, dan proses pengeditan. Untuk itu, saya ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang turut andil dalam penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini tentunya masih sangat sederhana dan belum sempurna. Oleh karena itu, saya sangat membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca. Saya memohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi ini, dan kepada Allah kami mohon ampun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi perjalanan pendidikan kita semua.

Palembang, Juli 2020

Peneliti,



Siti Fartimah

NPM. 201801157P

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Hipotesis Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 <i>Positioning</i>	10
2.1.1 Pengertian <i>Positioning</i>	10

2.1.2 Tujuan <i>Positioning</i>	10
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Positioning</i>	11
2.1.4 Indikator <i>Positioning</i>	12
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.2.2 Unsur Pokok Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	17
2.3 Keputusan Pembelian	18
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
2.3.2 Keputusan Pembelian dalam Perspektif Islam	20
2.4 Hipotesis	22
2.5 Penelitian Terdahulu	23
2.6 Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian.....	32
3.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	33
3.1.3 Struktur Organisasi	34
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.4 Lokasi Penelitian.....	36
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.5.1 Jenis Data	36

3.5.2 Sumber Data.....	37
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7.1 Kuesioner	40
3.7.2 Kepustakaan	41
3.8 Instrumen Penelitian.....	41
3.8.1 Uji Reabilitas	41
3.8.2 Uji Validitas	42
3.9 Teknik Analisa Data	42
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	43
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	43
1. Uji Normalitas	44
2. Uji Multikolinieritas	44
3. Uji Heterokesdesitas	45
4. Uji Linieritas	45
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.11 Uji Hipotesis	46
3.11.1 Uji T	46
3.11.2 Uji F	47
3.11.3 Uji R^2	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Karakteristik Responden	49
4.1.1 Jenis Kelamin.....	49

4.1.2 Tempat Bekerja	50
4.1.3 Frekuensi Pembelian	51
4.2 Instrumen Penelitian	52
4.2.1 Uji Validitas	52
4.2.2 Uji Reabilitas	55
4.3 Uji Asumsi Klasik	56
4.3.1 Uji Normalitas	56
4.3.2 Uji Multikolinieritas	58
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	59
4.3.4 Uji Linieritas	59
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.5 Uji Hipotesis	63
4.5.1 Uji T	63
4.5.2 Uji F	64
4.5.3 Uji R ²	65
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.6.1 Pengaruh <i>Positioning</i> terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di PT. My Icon Technology Cabang Sumbagsel	66
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di PT. My Icon Technology Cabang Sumbagsel	68
4.6.3 Pengaruh <i>Positioning</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di PT. My Icon Technology Cabang Sumbagsel	69

BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.2 Tempat Bekerja	50
Tabel 4.3 Frekuensi Pembelian	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validasi Instrumen	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Positioning</i>	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	56
Tabel 4.9 Nilai Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i>	57
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas Keputusan Pembelian dan <i>Positioning</i>	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas Keputusan Pembelian dan Kualitas Pelayanan ...	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.15 Hasil Uji t atau Parsial	63
Tabel 4.16 Hasil Uji F atau Simultan.....	65
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi (R^2).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.1 Normal Probability Plot	57

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi pada dasarnya mempunyai pola yang cukup banyak, berikut ini disajikan pedoman transliterasi arab latin berdasarkan keputusan bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987.

A. Konsonan

Huruf	Nama	Penulisan
ا	alif	Tidak dilambangkan
ب	ba	B
ت	ta	T
ث	tsa	Š
ج	jim	J
ح	ha	Ĥ
خ	kha	Kh
د	dal	D
ذ	zal	Ž
ر	ra	R
ز	zai	Z
س	sin	S
ش	syin	Sy
ص	sad	š
ض	dlod	Ď
ط	tho	Ṭ
ظ	zho	ž
ع	‘ain	‘
غ	gain	G
ف	fa	F
ق	qaf	Q
ك	kaf	K
ل	lam	L
م	mim	M
ن	nun	N
و	waw	w
ه	ha	h
ء	hamzah	apostrof(‘)




ي	ya	y
ة	ta (marbutoh)	ṭ

B. Vokal

Vokal Bahasa Arab seperti halnya dalam bahasa Indonesia terdiri atas vokal tunggal dan vokal rangkap (diftong).

1. Vokal tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab:

	fathah
	kasroh
	dhommah

Contoh

كتب = kataba

ذكر = zukira

2. Vokal Rangkap

Lambang yang digunakan untuk *vocal rangkap* adalah gabungan antara harakat dan huruf, dengan transliterasi berupa gabungan huruf.

Tanda/huruf	Tanda baca	Huruf
ي	fathah dan ya	ai
و	fathah dan waw	au

Contoh :

كيف : **kaifah**

علي : **'ala**

حول : **haula**

امن: **amana**

أي : **ai**

C. Mad

Mad atau panjang dilambangkan dengan harakat atau huruf, dengan transliterasi berupa huruf atau benda.

Contoh:

Tanda/huruf		Tanda baca	Huruf
اى	<i>thah dan alif atau ya</i>	<u>ā</u>) diberi garis di atas
اي	<i>tsroh</i>	<u>i</u>) diberi garis di bawah
او	<i>rommah dan waw</i>	<u>u</u>) diberi garis di bawah

قال سبحانك : qāla subhānaka

صام رمضان : shāma ramadhāna

رمى : ramā

فيها منافع : fihā manāfi'u

D. Ta'Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua macam :

1. Ta Marbutah hidup atau yang mendapat harakat fatha, kasroh, dan dammah, maka transliterasinya adalah /t/.
2. Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, maka transliterasinya adalah /h/.
3. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta Marbutah diikuti dengan kata yang memakai al serta keduanya terpisah, maka ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan /h/.
4. Pola penulisan tetap 2 macam

Contoh:

روضة الاطفال	<i>Raudhatu al- athfāl</i>
المدينة المنورة	<i>al-madīnah al-munawwarah</i>

E. *Syaddah/Tasydid*

Syaddah atau *tasyid* dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ّ). Dalam transliterasi ini, tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf rangkap yang diberi tanda *syaddah* tersebut.

رَبَّانَا = *rābbana*

نَزَّلَ = *nazzala*

F. **Kata Sandang**

Diikuti oleh huruf *syamsiyah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyah* ditransliterasikan bunyinya dengan huruf /i/ diganti dengan huruf yang langsung mengikutinya.

Pola yang dipakai ada dua seperti berikut:

Contoh :

التواب	<i>at-tawwābu</i>
الشمس	<i>asy-syamsu</i>

Diikuti huruf *qomariah*

Kata sandang yang diikuti huruf *qomariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan-aturan di atas dan dengan bunyinya.

Contoh :

البديع	<i>al-badi'ū</i>
القمر	<i>al-qomaru</i>

Catatan :

Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qomariah*, kata sandang ditulis secara terpisah dari kata yang mengikutinya dan diberi tanda hubung (-). Sedangkan penulisan Al yang beriringan dengan nama orang dalam referensi, maka Al ditulis diakhir nama yang bersangkutan, misalnya **Subhi al-Shalih** menjadi **Shalih, Subhi Al**.

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *opostrof*. Namun hal ini hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan akhir kata. Apabila terletak di awal kata, *hamzah* tidak dilambangkan karena dalam tulisannya ia berupa *alif*.

Contoh :

تأخذون	= ta'khuz <u>u</u> na	اومرت	= umirtu
الشهداء	= ays-syuhadā'	فأتي بها	= fa'tibihā

H. Penulisan Huruf

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata-kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya. Penulisan dapat menggunakan salah satu dari dua pola sebagai berikut:

Contoh	Pola Penulisan
ان لها لهو خير الرازقين	<i>inna lahā lahuwa khair arrāziqin</i>
ان الله لهو خير الرازقين	<i>innallāha lahuwa khair arrāziqin</i>
افوا الكيل والميزان	<i>aufu al-kaila wa al-mizāna</i>

I. Huruf Kapital

Dalam sistem huruf arab memang tidak dikenal kapitalisasi, namun dalam transliterasi ini huruf capital tetap diberlakukan sebagaimana yang berlaku pada EYD. Huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Apakah nama diri didahului kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

وما محمد الا رسول	<i>Wa mā Muhammadun illā rasul</i>
الغزالي	<i>al-Ghazālī</i>