

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PAKAIAN
(STUDI KASUS TOKO GERAI BB SAKO PALEMBANG)**



SKRIPSI

SITI HARTINA

2017.01.035

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ekonomi Syariah

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI & PENDIDIKAN TINGGI

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SEKOLAH TINGGI EKONOMI DAN BISNIS SYARIAH

INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG

2021/1442 H

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

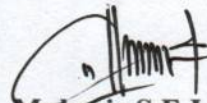
Judul : Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian Pakaian (Studi Kasus Toko Gerai BB Sako
Palembang)
Nama : Siti Hartina
NPM : 201701035
Program Studi : Ekonomi Syariah

Pembimbing I



H. Bagus Setiawan, Lc., M.E
NIDN. 2129098603

Pembimbing II



Muharir S.E.L., ME. Sy
NIDN. 2115109101

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian Pakaian (Studi Kasus Toko Gerai BB Sako
Palembang)
Nama : Siti Hartina
NPM : 201701035
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.

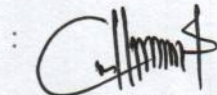
Penguji Ujian Komprehensif,

Ketua Penguji

: 

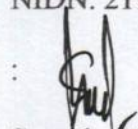
H. Bagus Setiawan, Lc., M.E
NIDN. 2129098603

Penguji I

: 

Muharis S.E.I., ME.Sy
NIDN. 2115109101


Penguji II

: 

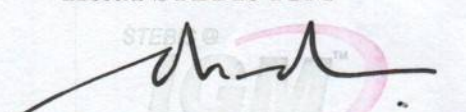
Saprida, M.H.I
NIDN. 2114118401

Palembang, 28 September 2022
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Kaprodi Ekonomi Syariah


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

Ketua STEBIS IGM


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

LEMBAR REVISI

Nama : Siti Hartina
NPM : 201701035
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian (Studi Kasus Toko Gerai BB Sako Palembang)

Ketua Penguji

: 

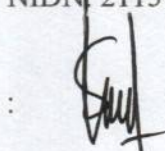
H. Bagus Setiawan, Lc., M.E
NIDN. 2129098603

Penguji I

: 

Muharif S.E.I., ME., Sy
NIDN. 2115109101

Penguji II

: 

Saprida, M.H.I
NIDN. 2114118401

Palembang, 28 September 2022

Kaprodi Ekonomi Syariah



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

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 054/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa'	Ĥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šād	Š	Es (dengan titik dibawah)
ض	Dād	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža'	Ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	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	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	'iddah
-----	---------	--------

C. Ta' Marbutah Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata 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 h.

كرامة الأولياء	Ditulis	Karâmah al-aulyâ'
----------------	---------	-------------------

3. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t atau h.

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

D. Vokal Pendek

فَعَلَ	Fathah	Ditulis	A fa'ala
ذُكِرَ	Kasrah	Ditulis	i żukira
يَذْهَبُ	Dammah	Ditulis	U yażhabu

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّةٌ	Ditulis ditulis	Â Jâhiliyyah
2	Fathah + ya' mati تَنْسَى	Ditulis Ditulis	â Tansâ
3	Kasrah + ya' mati كَرِيمٌ	Ditulis Ditulis	î Karîm
4	Dammah + wawumati فُرُوضٌ	Ditulis Ditulis	û Furûd

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
---	-------------------	---------	----

2	بَيْنَكُمْ Fathah + wawumati قَوْل	Ditulis Ditulis Ditulis	bainakum Au Qaul
---	--	-------------------------------	------------------------

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat memenuhi syarat atas kelulusan program studi S1 Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri Palembang dengan menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian” (Studi Kasus Toko Gerai BB Sako Palembang)**”. Sholawat serta salam tetap tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad Saw beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang mengikuti jejaknya yang selalu istiqomah di jalan-Nya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa semua proses penyusunan Tugas Akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Terima kasih kepada Allah SWT dan kedua orangtua tercinta telah memberikan cinta, kasih sayang dan doa yang tulus sehingga saya selalu optimis untuk meraih kesuksesan dunia dan akhirat.
2. Kepada Bapak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
3. Kepada Bapak Amir Salim, S.E.I., M.E selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.
4. Kepada Bapak H. Bagus Setiawan, Lc., M.E selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Muharir, S.E.I., M.E.Sy selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu,

tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam pembuatan tugas akhir ini.

5. Kepada segenap Dosen Prodi Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang yang telah banyak berperan aktif dalam menyumbangkan ilmu, wawasan dan pengetahuan kepada penulis.
6. Kepada Kepala Toko Gerai BB Sako Palembang yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk melakukan penelitian sehingga dapat membantu menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada teman kecilku saudari Oktaviani yang telah mendukung dan menemani setiap proses selama skripsi sehingga semangat dalam melaksanakan tugas akhir ini.
8. Kepada teman seperjuangan prodi Ekonomi Syariah Tahun Angkatan 2017 yang masing-masing telah memberikan semangat satu sama lain sehingga dapat melaksanakan tugas akhir ini.
9. Almamaterku STEBIS IGM Palembang, atas dedikasinya yang sedemikian besar semoga makin maju, jaya dan berkualitas.

Penulis sadar bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini masih banyak ketidaksempurnaan termasuk dalam penyusunan konsep yang telah diajukan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih dan sangat mengharapkan kritik dan saran agar penulis dapat memperbaiki di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan bernilai ibadah di sisi Allah Swt, Aamiin Ya Rabbal Allamin.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Palembang, Juli 2021

Penulis

Siti Hartina
Npm. 201701035

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Hartina
NPM : 201701035
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian (Studi Kasus Toko Gerai BB Sako 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, 28 September 2022

Menyatakan,



Siti Hartina
NPM. 201701035

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... i

PERNYATAAN KEASLLIAN ii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vii

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR..... xi

ABSTRAK..... xii

PEDOMAN TRANSLITERASI xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 6

1.3 Tujuan Penelitian 6

1.4 Manfaat Penelitian 6

1.5 Sistematika Penulisan..... 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori 8

2.1.1 Strategi Pemasaran..... 8

2.1.1.1 Pengertian Strategi Pemasaran 8

2.1.1.2 Langkah-langkah Strategi Pemasaran 9

2.1.1.3 Indikator Strategi Pemasaran 10

2.1.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Strategi Pemasaran 11

2.1.1.5 Strategi Pemasaran Dalam Perspektif Islam 15

2.1.2	Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.2	Unsur-unsur Kualitas Pelayanan dan Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.3	Indikator Kualitas Pelayanan	19
2.1.2.4	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	20
2.1.2.5	Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	22
2.1.3	Keputusan Pembelian.....	23
2.1.3.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	23
2.1.3.2	Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan	24
2.1.3.3	Indikator Keputusan Pembelian	26
2.1.3.4	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	27
2.1.3.5	Keputusan Pembelian Dalam Perspektif Islam	28
2.2	Penelitian Terdahulu	29
2.3	Kerangka Pikir	33
2.4	Hipotesis.....	33

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1	Setting Penelitian	35
3.2	Desain Penelitian	35
3.3	Sumber dan Jenis Data	35
3.4	Populasi dan Sampel	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data	38
3.6	Variabel-variabel Penelitian	39
3.7	Teknik Analisis Data.....	41
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.9	Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.10	Uji Hipotesis	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Toko Gerai BB Sako Palembang	47
4.2	Hasil Penelitian dan Analisis Data.....	49

4.2.1 Uji Korelasi	49
4.2.2 Uji Kualitas Data	50
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	57
4.2.5 Uji Hipotesis	59
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.3.1 Pengaruh Strategi Pemasaran (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Toko Gerai BB Sako Palembang	62
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Toko Gerai BB Sako Palembang	63
4.3.3 Pengaruh Strategi Pemasaran (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Toko Gerai BB Sako Palembang	63
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan di Toko Gerai BB Sako Palembang	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Pengukur Skala Likert	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.3 Pedoman untuk Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi.....	42
Tabel 4.1 Daftar Harga Produk Toko Gerai BB Sako Palembang	48
Tabel 4.2 Uji Korelasional	49
Tabel 4.3 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 91 Responden	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Strategi Pemasaran (X1).....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y).....	53
Tabel 4.8 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas 91 Responden	53
Tabel 4.9 Hasil Output SPSS Uji Normalitas	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinan R^2	59
Tabel 4.14 Hasil Uji F-test	60
Tabel 4.15 Hasil Uji t-test	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Proses Keputusan Pembelian	24
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	33
Gambar 4.1 Grafik Histogram	55
Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plots.....	55