

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KETERJANGKAUAN HARGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN**

**( Studi pada konsumen toko Elizabeth di Yogyakarta )**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, AFFORDABILITY PRICE AND SERVICE  
QUALITY TO CONSUMER PURCHASING DECISIONS***

***(Study at the consumer in the store Elizabeth Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

**LIEONA FARADILLA AGISKA**

**20130410453**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KETERJANGKAUAN HARGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN**

**( Studi pada konsumen toko Elizabeth di Yogyakarta )**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, AFFORDABILITY PRICE AND SERVICE  
QUALITY TO CONSUMER PURCHASING DECISIONS***

***(Study at the consumer in the store Elizabeth Yogyakarta)***



Diajukan Oleh

**LIEONA FARADILLA AGISKA**

**20130410453**

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Siti Dyah Handayani, Dr.,MM  
NIK: 19680531199202 143012

Tanggal, 6 Maret 2017

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KETERJANGKAUAN HARGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN**

**(Studi pada konsumen toko Elizabeth di Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, AFFORDABILITY PRICE AND SERVICE  
QUALITY TO CONSUMER PURCHASING DECISIONS***

***(Study at the consumer in the store Elizabeth Yogyakarta)***

Diajukan Oleh

**LIEONA FARADILLA AGISKA**

**20130410453**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disarankan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**Tanggal 30 Maret 2017**

Yang terdiri dari

Siti Dyah Handayani, Dr.,MM.

Ketua Tim Penguji

Indah Fatmawati, Dr.,M.Si.

Anggota Tim Penguji

Susanto, Dr., MS.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dr. Nano Prawoto, S.E., M.Si.

NIK. 19660604199202 143 016

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Lieona Faradilla Agiska

NIM : 20130410453

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KETERJANGKAUAN HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (Studi pada konsumen toko Elizabeth di Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 6 Maret 2017

Lieona Faradilla Agiska

## MOTTO

“Dan berbakti kepada ibuku, dan Dia tidak menjadikan aku seorang yang sombong lagi celaka.”

(QS. Maryam : 32)

“Sesungguhnya Allah adalah tuhanku dan Tuhanmu, maka sembahlah Dia oleh kamu sekalian. Ini adalah jalan yang lurus.”

(QS. Maryam : 36)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insirah : 6)

“Dan rendahkanlah dirimu terhadap keduanya dengan penuh kasih sayang dan ucapkanlah. Wahai tuhanku! Sayangilah keduanya sebagaimana mereka berdua telah mendidik aku di waktu kecil”

(QS. Al-Isra : 24)

If at first you don't succeed. Try, try again

-Sam Phillips-

What i really wanted was to prove that i could do things right, so that when i looked in the mirror,  
i'd see someone worthwhile.

-Disney Words-

Dihari nanti harus ku mengerti, dihari nanti harus lebih dari semuanya ini. Maka harus melangkah

-Lieona Faradilla Agiska-

## PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya...

Alhamdulillah... Sujud dan syukur ku kepada Allah SWT, Terima kasih ku ucapkan atas berkah dan nikmat yang tiada hentinya engkau berikan kepadaku ya Allah..

Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya aku bisa menyelesaikan skripsiku ini.

Ku persembahkan karya sederhana ku ini ter-untuk orang-orang yang sangat aku sayangi..

### ***Mama dan Papa ku tercinta***

Sebagai tanda bakti dan rasa terima kasih kupersembahkan karya sederhana ini untuk mama dan papa ku. Malaikat tanpa sayap ku di dunia yaitu Mama, terima kasih engkau telah melahirkan, membesarkan dan menjaga ku hingga sekarang. Begitu banyak kasih sayang pengorbanan serta doa yang engkau panjatkan sehingga aku bisa menjadi seperti sekarang ini. Pa, terima kasih engkau telah menjadi papa yang begitu pengertian, yang selalu menuruti apa yang aku inginkan serta doa-doa yang selalu engkau berikan.

### ***Adikku Tersayang***

Terima kasih ku ucapkan buat adikku Sesra Nabilla Agiska dan Jihan Qurrata Ayuni yang selalu memberi ku semangat yang tiada henti-hentinya. Kita pernah berjuang melawan rindu demi kesuksesan hihi. Aku harap kalian bisa lebih baik dariku kelak dan kita bahagiain mama papa bareng ya, amin.... aku sayang kalian..

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, keterjangkauan harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen (studi pada konsumen toko Elizabeth di Yogyakarta). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli di toko Elizabeth Yogyakarta. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik meliputi uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi berganda. Alat analisis menggunakan *software* SPSS 16. Pada penelitian ini menemukan bahwa: 1) Kualitas produk, keterjangkauan harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 ; 2) Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dimana nilai koefisien variabel harga sebesar 0,403 dan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 ; 3) Keterjangkauan harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dimana nilai koefisien variabel harga sebesar 0,282 dan memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 ; 4) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap keputusan pembelian dimana nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,162 dan memiliki nilai signifikan sebesar 0,058

**Kata Kunci:** Kualitas produk, keterjangkauan harga, kualitas pelayanan

## **ABSTRACT**

*This study aimed to examine the effect of product quality, affordability price and service quality on consumer purchasing decisions ( Study at the consumer in the store Elizabeth Yogyakarta). The population in this research is that consumers who ever bought in a store Elizabeth Yogyakarta. The sampling method used in this research is purposive sampling. The data analysis using classical assumption test includes multicollinearity test, heteroscedasticity test, and test for normality. Hypothesis testing using multiple regression analysis. The analysis tool using SPSS 16 software. In the study found that: 1) Product quality, affordability price and service quality simultaneously significant effect on purchasing decisions and has a significant value of 0,000 ; 2) product quality has a positive and significant impact on purchasing decisions which the value of the variable coefficient of 0,403 and has a significant value of 0,000 ; 3) affordability price has a positive and significant influence on purchasing decisions which the value of the variabel coefficient price of 0,282 and has a significant value of 0,000 ; 4) service quality no significant effect on purchasing decisions in which the value of coefficient of 0,162 and has significant value of 0,058.*

**Keywords : Product Quality, Affordability Price, Service Quality**



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Keterjangkauan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Konsumen Toko Elizabeth Di Yogyakarta)”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam menentukan strategi pemasaran terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan memberikan ide bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Nano Prawoto SE, Msi., Dr. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Retno Widowati PA, M.Si, Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Siti Dyah Handayani, Dr.,MM yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Mama dan Papa serta saudara-saudaraku yang selalu memberikan semangat dan perhatiannya sehingga studi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 6 Maret 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian .....	4
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori .....	7

1. Kualitas Produk.....	7
2. Keterjangkauan Harga.....	11
3. Kualitas Pelayanan .....	14
4. Keputusan Pembelian .....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	20
C. Penurunan Hipotesis .....	22
D. Model Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Subjek dan Objek Penelitian .....	29
B. Jenis Penelitian dan Sumber Data.....	29
C. Penentuan Populasi dan Sampel .....	29
D. Teknik Pengumpulan Data .....	30
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
F. Definisi Operasional.....	31
G. Metode Analisis data .....	35
H. Uji Instrumen.....	36
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
2. Uji Multikolonieritas.....	37
3. Uji Heteroskedastisitas.....	37
4. Uji Normalitas.....	38
I. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	38
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	38

	2. Uji Hipotesis.....	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	42
	A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	42
	B. Uji Kualitas Instrumen Data.....	43
	1. Uji Validitas .....	43
	2. Uji Reliabilitas .....	46
	C. Karakteristik Responden .....	47
	D. Uji Asumsi Klasik .....	49
	1. Uji Multikolonieritas.....	49
	2. Uji Heteroskedastisitas.....	50
	3. Uji Normalitas.....	51
	E. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	51
	1. Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	53
	2. Hasil Uji Parsial (Uji t).....	53
	3. Koefisien Determinasi( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	55
	F. Pembahasan.....	55
BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	60
	A. Simpulan .....	60
	B. Keterbatasan Penelitian .....	60
	C. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

Definisi Operasional .....	32
Tingkat Pengembalian Kuisioner Penelitian.....	43
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	44
Hasil Uji Validitas Variabel Keterjangkauan Harga.....	44
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	45
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Keputusan Pembelian .....	46
Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Jenis Kelamin Responden .....	47
Kategori Usia Responden .....	48
Jenis Pekerjaan Responden.....	49
Hasil Uji Multikolonieritas .....	50
Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas .....	50
Hasil Uji Normalitas .....	51
Hasil Uji Hipotesis .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Model Perilaku Konsumen.....	19
Model Penelitian .....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	65
Lampiran 2 .....	66
Lampiran 3 .....	67
Lampiran 4 .....	68
Lampiran 5 .....	69