

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MESIN
PARKIR DI PT. CITRA NUSAPALA PARKIR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

FUTRI TRIYANTI
NIM: 2412008536



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MESIN
PARKIR DI PT. CITRA NUSAPALA PARKIR**

Oleh:

Nama : FUTRI TRIYANTI
NIM : 2412008536
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 13 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Nurdin Rifai, SE, M.AP

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MESIN
PARKIR DI PT. CITRA NUSAPALA PARKIR**

Oleh:

Nama : FUTRI TRIYANTI
NIM : 2412008536
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 13 Agustus 2024
Waktu : 08.00 – 09.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Jhonson Sitanggang, SP, MM (.....)

Anggota : Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : FUTRI TRIYANTI
NIM : 2412008536
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3276026301000005
Alamat : Jl. Bungur 1 RT 06 RW 07 No. 16 Harjamukti, Cimanggis-
Depok 16454

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mesin Parkir di PT. Citra Nusapala Parkir ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa se pengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apa pun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 13 Agustus 2024

FUTRI TRIYANTI

ABSTRAK

FUTRI TRIYANTI. NIM 2412008536. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mesin Parkir di PT. Citra Nusapala Parkir.

Kemajuan teknologi dan globalisasi yang cepat telah mengakibatkan transformasi besar-besaran dalam pasar. Dengan perubahan yang terus menerus di dunia pemasaran, para pelaku bisnis harus terus beradaptasi dan berinovasi karena persaingan antar perusahaan, baik sejenis maupun tidak sejenis, dalam merebut pangsa pasar terus meningkat. PT Citra Nusapala Parkir adalah perusahaan bergerak di bidang pengelolaan tempat parkir. Pengelolaan lahan parkir mempunyai skala dan kompleksitas yang memerlukan operator parkir yang handal baik dalam pengaturan maupun pengoperasiannya agar diperoleh pengelolaan yang efektif dan efisien secara keseluruhan. Selain jasa pengolahan tempat parkir PT. Citra Nusapala Parkir juga menjual produk mesin parkirnya untuk menunjang kebutuhan pengelolaan sumber daya manusia dalam bidang parkir.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mesin Parkir di PT. Citra Nusapala Parkir. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner terstruktur. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 60 responden.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 89,8% dari faktor-faktor keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan harga sementara sisanya 10,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (260,631) > F_{tabel} (3,16)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (10,516)$ dan variabel harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3,686)$ dimana $t_{tabel} (2,000)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian mesin parkir di PT. Citra Nusapala Parkir. Variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan pembelian di PT. Citra Nusapala Parkir adalah kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

FUTRI TRIYANTI, NIM 2412008536. *The Effect of Service Quality and Price on the Decision to Purchase Parking Machines at PT. Citra Nusapala Parking.*

Rapid technological advancements and globalization have resulted in massive transformations in the market. With continuous changes in the world of marketing, business people must continue to adapt and innovate because competition between companies, both similar and non-similar, in capturing market share continues to increase. PT Citra Nusapala Parkir is a company engaged in parking lot management. Parking lot management has a scale and complexity that requires reliable parking operators both in its arrangement and operation in order to obtain effective and efficient management as a whole. In addition to parking lot processing services, PT. Citra Nusapala Parking also sells its parking machine products to support the needs of human resource management in the parking sector.

The purpose of this study is to find out and analyze the Influence of Service Quality and Price on Parking Machine Purchase Decisions at PT. Citra Nusapala Parking. The research method used in this study is a quantitative research method with a data collection method using a structured questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was carried out using the Sampling technique. The sample totaled 60 respondents.

The results of the regression test showed that 89.8% of the purchasing decision factors could be explained by the quality of service and price while the remaining 10.2% were explained by other factors that were not examined in this study. The results of the F test showed that simultaneously the variables of service quality and price together had a positive and significant effect on the purchase decision with the results of the analysis, namely the $F_{\text{value of the calculation}} (260.631) > \text{the } F_{\text{table}} (3.16)$. The results of the t-test showed that the service quality variable showed the results of the $t_{\text{calculation analysis}} (10,516)$ and the price variable showed the results of the $t_{\text{calculation analysis}} (3,686)$ where the $t_{\text{table}} (2,000)$ partially had a positive and significant effect on the decision to purchase parking machines at PT. Citra Nusapala Parking. The most dominant variable influencing purchasing decisions at PT. Citra Nusapala Parking is the quality of service.

Keywords: Service Quality, Price, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mesin Parkir di PT. Citra Nusapala Parkir ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena menarik untuk diteliti adalah mengetahui sejauh mana pelayanan yang baik dan harga yang sesuai atas pembelian barang atau jasa yang ditetapkan perusahaan kepada konsumen dalam keputusan pembelian.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Mildy Rifai, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Nurdin Rifa'i, SE, M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai cumlaude.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Ayah Nein serta mamah Nurhayati tercinta yang telah memberikan doa, kasih sayang, motivasi, nasihat, semangat dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

7. Kakak - kakak tersayang Fitri Dwiyanti, Nurdin Nurdiansyah dan Monica Dwi Pratiwi terima kasih telah memberikan doa dan semangat yang sangat luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
8. Febri Kurnia Ramadhan terima kasih telah menunggu serta memberikan dukungan, semangat dan perhatian yang luar biasa kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan program sarjana (S1).
9. Shella Tria Amanda Putri, Muhammad Ichsan, Syafira Indriana Pertiwi, Lia Rahmawati dan Desty Awalia sahabat tersayang terima kasih atas dukungan dan bantuan yang di berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
11. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
12. Dhandy Saputra S.H, S.E selaku Supervisi HRD PT. Nusapala Group yang telah memberikan izin dan membantu kepada penulis untuk melakukan penelitian.
13. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 13 Agustus 2024
Penulis,

FUTRI TRIYANTI
NIM: 2412008536

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG SKRIPSI	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Pembatasan Masalah	11
1.4. Perumusan Masalah.....	12
1.5. Tujuan Penelitian.....	12
1.6. Manfaat Penelitian.....	12
1.7. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Landasan Teori	14
2.1.1. Manajemen Pemasaran	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3. Harga.....	17
2.1.4. Keputusan Pembelian	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	21
2.3. Kerangka konseptual	26
2.4. Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.2. Teknik Pengumpulan Data	28
3.3. Jenis Penelitian	29
3.4. Populasi dan Sample Penelitian	29
3.4.1. Populasi.....	29
3.4.2. Sampel	30
3.5. Devinisi Operasional Variabel	30
3.5.1. Variabel Bebas	31
3.5.2. Variabel Terikat	32
3.6. Teknik Analisis Data	34
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	35
3.6.2. Persamaan Regresi.....	36
3.6.3. Uji Kualitas Data	37
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	38
3.6.5. Uji Hepotesis	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Hasil Penelitian.....	43
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.2. Karakteristik Responden.....	44
4.1.3. Tanggapan Responden.....	45
1. Kualitas Pelayanan (X_1)	46
2. Harga (X_2)	48
3. Keputusan Pembelian (Y)	50
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reabilitas	53
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	54
1. Uji Normalitas	55
2. Uji Heteroskedastisitas	54
3. Uji Multikolinieritas	56
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	58
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	58
2. Hasil Uji t (Parsial)	59
3. Koefisien Determinasi (R^2)	59
4. Hasil Uji F (Simultan)	60
5. Pengaruh Dominan	61
4.2. Pembahasan	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	63
5.1. Simpulan.....	63
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penjualan Mesin Parkir 1 Tahun Terakhir (2023)	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	28
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	36
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	48
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Keputusan Pembelian	50
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	53
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	53
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.9. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	56
Tabel 4.10. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan pendekatan Glejser	57
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	57
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda.....	58
Tabel 4.13. Hasil Uji t (Uji Parsial)	59
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi.....	60
Tabel 4.15. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Penjualan Mesin Parkir Per bulan nya	4
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	26
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas (Histogram)	55
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas (Plot)	55
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	67
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 3. Tabulasi Data	72
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	77
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	83
Lampiran 6. Hasil Cek Plagiarisme	84
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	85
Lampiran 8. t tabel	86
Lampiran 9. F tabel	87