

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
ELEKTRONIK DI CHUA ELECTRIC**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE
ON PURCHASING DECISIONS FOR ELECTRONIC
GOODS AT CHUA ELECTRIC***

Oleh
MUHAMAD RIFALDI AZIZ
2411907542

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
ELEKTRONIK DI CHUA ELECTRIC**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE
ON PURCHASING DECISIONS FOR ELECTRONIC
GOODS AT CHUA ELECTRIC***

Oleh :
MUHAMAD RIFALDI AZIZ
NIM : 2411907542

SKRIPSI

Telah Disahkan dan disetujui Pada
Tempat : Depok
Tanggal : 08 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Iman Hernawan, SIP, MM
NIDN/NUPTK: 0419057905

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si
NIDN:NUPTK: 704874364413009

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ekonomi GICI

Prof. Abdul Hamid, MS
NIDN:NUPTK: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
ELEKTRONIK DI CHUA ELECTRIC**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE
ON PURCHASING DECISIONS FOR ELECTRONIC
GOODS AT CHUA ELECTRIC***

Oleh
MUHAMAD RIFALDI AZIZ
2411907542

SKRIPSI

Telah Diujikan Pada
Tempat : Depok
Tanggal : 08 Juli 2025

Ketua Penguji,

Anggota Penguji

Eko Wahyu Widayat, S. Si, SE, MM
NIDN/NUPTK:0131017804

Herman Susilo, SE, MM
NIDN/NUPTK:0401128604

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si
NIDN:NUPTK:704874364413009

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Muhamad Rifaldi Aziz
NIM	: 2411907542
Judul skripsi	:Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Elektronik di Chua Electric.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini dengan ini dialihkan haknya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang – undang yang berlaku.

dengan surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 08 Juli 2025

Muhamad Rifaldi Aziz

Nama : Muhamad Rifaldi Aziz
NIM : 2411907542
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Elektronik di Chua Electric.

ABSTRAK

Dengan kemajuan zaman yang semakin modern, bisnis elektronik terus berkembang dan persaingan semakin sengit. Persaingan yang ketat ini mengharuskan perusahaan untuk terus berimprovisasi dan berinovasi agar dapat bertahan di atas perusahaan atau pebisnis baru yang terus bermunculan di bidang elektronik. Selain itu, perusahaan juga perlu selalu menerapkan strategi yang efektif untuk mencapai kesuksesan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Keunikan dari penelitian ini terletak pada objek yang diteliti, yaitu pelanggan Chua Electric, di mana respon setiap pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan harga bervariasi.

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, Objek penelitian ini adalah toko elektronik yaitu Chua Electric dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda pemilihan sampel dilakukan dengan cara *convenience sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

With the advancement of the increasingly modern era, electronic business continues to grow and competition is getting fiercer. This tight competition requires companies to continue to improvise and innovate in order to survive above new companies or businessmen who continue to emerge in the electronics sector. In addition, companies also need to always implement effective strategies to achieve success. The purpose of this study is to explore whether service quality and price affect purchasing decisions. The uniqueness of this study lies in the object of study, namely Chua Electric customers, where each customer's response to service quality and price varies.

The type of research method used in this study is a quantitative research method, the object of this study is an electronic store, namely Chua Electric with a research method in the form of data collection using a questionnaire. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, sample selection is done by convenience sampling. The sample is 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

Keywords : Service Quality, Price, Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa 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 Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Chua Elektrik ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena menurunnya tingkat keputusan pembelian Produk Elektronik di Chua Electric . Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui factor yang mempengaruhi menurunnya tingkat keputusan pembelian.

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

1. Mildy Rifa'I, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid , MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Iman Hernawan, SIP, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan 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. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Ayah Abdul Aziz Muslim dan Ibu Ari Rohaeti selaku kedua orangtua yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis
8. Aulia Putri Anggraini selaku kekasih saya yang terus memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan Skripsi ini hingga tuntas
9. Rekan-rekan mahasiswa yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
10. 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

Bogor, 08 juli 2025

Penulis,

Muhamad Rifaldi Aziz

DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.5.1. Maksud Penelitian.....	4
1.5.2. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian.....	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Pemasaran.....	7
2.2. Kualitas Pelayanan	7
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.2.2. Karakteristik Pelayanan	8
2.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan	8
2.3. Harga	9
2.3.1. Pengertian Harga.....	9
2.3.2. Indikator Harga	10
2.4. Keputusan Pembelian.....	11
2.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	11
2.4.2. Proses Pengambilan Keputusan	11

2.4.3.	Indikator Keputusan Pembelian	12
2.5.	Penelitian Terdahulu.....	12
2.6.	Kerangka Pemikiran Konseptuan	21
2.7.	Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1.	Metode Penelitian.....	23
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2.1.	Jadwal Kerja Penelitian.....	24
3.3.	Populasi dan Sampel.....	25
3.3.1.	Populasi	25
3.3.2.	Sampel.....	25
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	26
3.5.	Definisi Operasional Variabel	27
3.5.1.	Variabel Bebas	27
3.5.2.	Variabel Terikat	30
3.6.	Teknik Analisis Data	32
3.6.1.	Skala Angka Penafsiran	32
3.6.2.	Persamaan Regresi	34
3.6.3.	Uji Kualitas Data.....	35
3.6.4.	Uji Asumsi Klasik	37
3.6.5.	Uji Hipotesis.....	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1.	Hasil Penelitian.....	41
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.2.	Karakteristik Responden	41
4.1.3.	Tanggapan Responden	44
4.1.4.	Hasil uji kualitas data	53
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	56
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis	60
4.2.	Pembahasan	65
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1.	Kesimpulan.....	67
5.2.	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		69

LAMPIRAN.....	70
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Rencana Penelitian.....	24
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3. 3 Skala Likert	33
Tabel 3. 4 Angka Penafsiran	33
Tabel 4 . 1 Karakteristik Responden	42
Tabel 4 . 2 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4 . 3 Tanggapan Responden variabel harga	49
Tabel 4 . 4 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	51
Tabel 4 . 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4 . 6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	55
Tabel 4 . 7 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	55
Tabel 4 . 8 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4 . 9 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	57
Tabel 4 . 10 Hasil Uji Multikolinearitas (TOLERANCE dan VIF)	58
Tabel 4 . 11 Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	60
Tabel 4 . 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4 . 13 Hasil Uji f (Simultan).....	62
Tabel 4 . 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	63
Tabel 4 . 15 Hasil Uji t (Parsial).....	64

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Konseptual.....	22
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas.....	58
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59

DAFTAR LAMPIRAN

	HALAMAN
Lampiran 1. Kuesioner.....	70
Lampiran 2. Tabulasi data.....	76
Lampiran 3. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas).....	77
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis).....	81
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	84
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	85
Lampiran 7. Tabel r F dan t.....	86
Lampiran 8. Tabel F	87
Lampiran 9. Uji t.....	91