

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA USAHA HSB
TRANSPORT YOGYAKARTA**

SKRIPSI



disusun oleh

M Iqbal

19.92.0144

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2023

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA USAHA HSB
TRANSPORT YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Gelar Sarjana

Pada Program Studi Kewirausahaan



disusun oleh

M Iqbal

19.92.0144

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA USAHA HSB TRANSPORT
YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

M Iqbal
NIM 19.92.0144

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada 13 Juli 2023

Dosen Pembimbing,



Rahma Widyawati, S.E. M.M.

NIK. 190302013

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA USAHA HSB TRANSPORT YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh

M Iqbal
19.92.0144

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
pada 31 Juli 2023

Nama Penguji

Yusuf Amri Amrullah, SE, MM
NIK. 190302308

Laksmindra Saptyawati, SE, MBA
NIK. 190302334

Reza Widhar Pahlevi, S.E, M.M
NIK. 190302587

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis (S. Bns)
4 Agustus 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.
NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 21 Agustus 2023



M Iqbal
NIM. 19.92.0144

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur, Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta)
- 2) Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
- 3) Suyatmi, S.E.,M.M selaku Kaprodi Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta
- 4) Rahma Widyawati, S.E M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan membimbing penulis dengan sabar dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi
- 5) HSB Transport Yogyakarta selaku perusahaan yang telah membantu dan berkenan untuk dijadikan sebagai objek penelitian, sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

- 6) Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan kesediaanya dalam mengisi kuesioner, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar.
- 7) Ibu penulis, Taemah, yang selalu memberi kasih sayang, mendoakan, memotivasi dan memberikan semangat kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi sampai saat ini dengan lancar.
- 8) Indah yang selalu mendukung, mendoakan dan menjadi tempat untuk berkeluh kesah penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar
- 9) Teman-teman Prodi Kewirausahaan Angkatan 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih yang sudah mendoakan, memberikan semangat, memotivasi dan membantu penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar.

Yogyakarta, 29 Juli 2023

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji Syukur, Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya yang telah memberikan penulis kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini
- 2) Kedua orang tua penulis, Ibu dan Bapak tercinta, yang selalu menjadi sumber semangat dan motivasi untuk terus belajar, juga kakak dan adik-adik penulis yang selalu menyemangati dan menemani penulis dalam mengerjakan skripsi. Skripsi ini semoga bisa menjadi salah satu hasil dari kerja keras Ibu dan Bapak dalam membesarkan dan mendidik penulis hingga saat ini. Semoga penelitian ini juga bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.
- 3) Fakultas Ekonomi dan Sosial serta almamater Kewirausahaan Amikom Yogyakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Harga.....	7

2.1.2	Kualitas Pelayanan	9
2.1.3	Keputusan Pembelian	12
2.2	Hubungan Antar Variabel	15
2.2.1	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	15
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	16
2.3	Penelitian Terdahulu	17
2.4	Kerangka Pemikiran	19
2.5	Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN		21
3.1	Jenis Penelitian	21
3.2	Teknik Pengumpulan Data	21
3.3	Sumber Data	22
3.4	Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.5	Populasi dan Sampel	23
3.6	Teknik Sampling	24
3.7	Variabel Penelitian	24
3.8	Definisi Operasional Variabel	26
3.9	Skala Pengukuran Variabel	30
3.10	Teknik Pengujian Instrumen.....	30
3.10.1	Uji Validitas	30

3.10.2	Uji Reliabilitas	31
3.11	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.11.1	Uji Normalitas	32
3.11.2	Uji Multikolinearitas	32
3.11.3	Uji Heteroskedastisitas.....	32
3.12	Regresi Linier Berganda	33
3.13	Uji Hipotesis	34
3.13.1	Uji T (Parsial).....	34
3.13.2	Uji F (Simultan)	34
3.14	Uji Koefisien Determinasi	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
4.1	Deskripsi Data	36
4.2	Data Karakteristik Responden.....	36
4.3.1	Jenis Kelamin Responden	36
4.3.2	Usia Responden.....	37
4.3	Hasil Analisis Instrumen	38
4.4	Uji Asumsi Klasik	39
4.5.1	Uji Normalitas	39
4.5.2	Uji Multikolinearitas	40
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	41

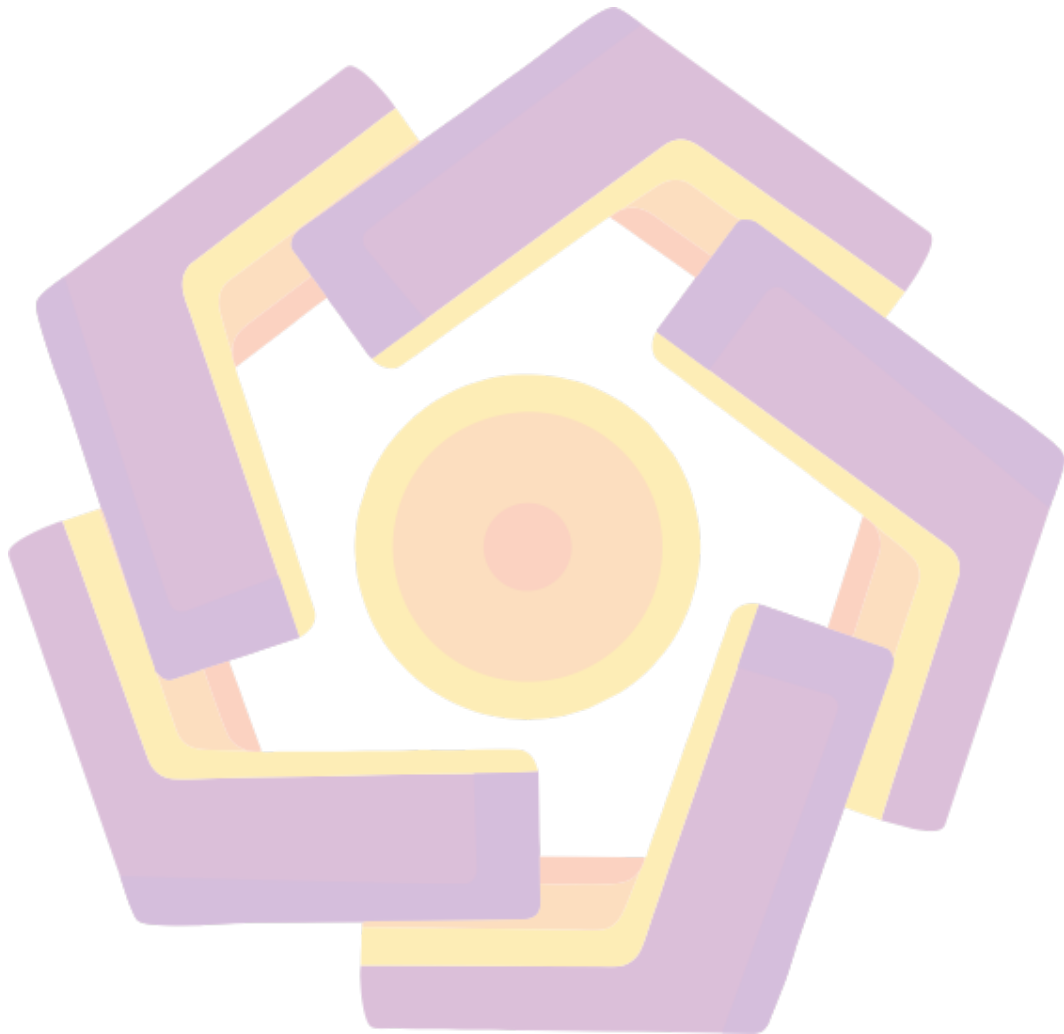
4.5	Hasil Analisis Data	42
4.6.1	Regresi Linier Berganda	42
4.6	Uji Hipotesis	43
4.7.1	Uji T (Parsial).....	43
4.7.2	Uji F (Simultan)	44
4.7	Uji Koefisien Determinasi.....	45
4.8	Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		49
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Saran	50
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN.....		53

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	26
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Variabel.....	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	39
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	40
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	42
Tabel 4. 8 Hasil Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji T (Parsial).....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji F (Simultan).....	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	45

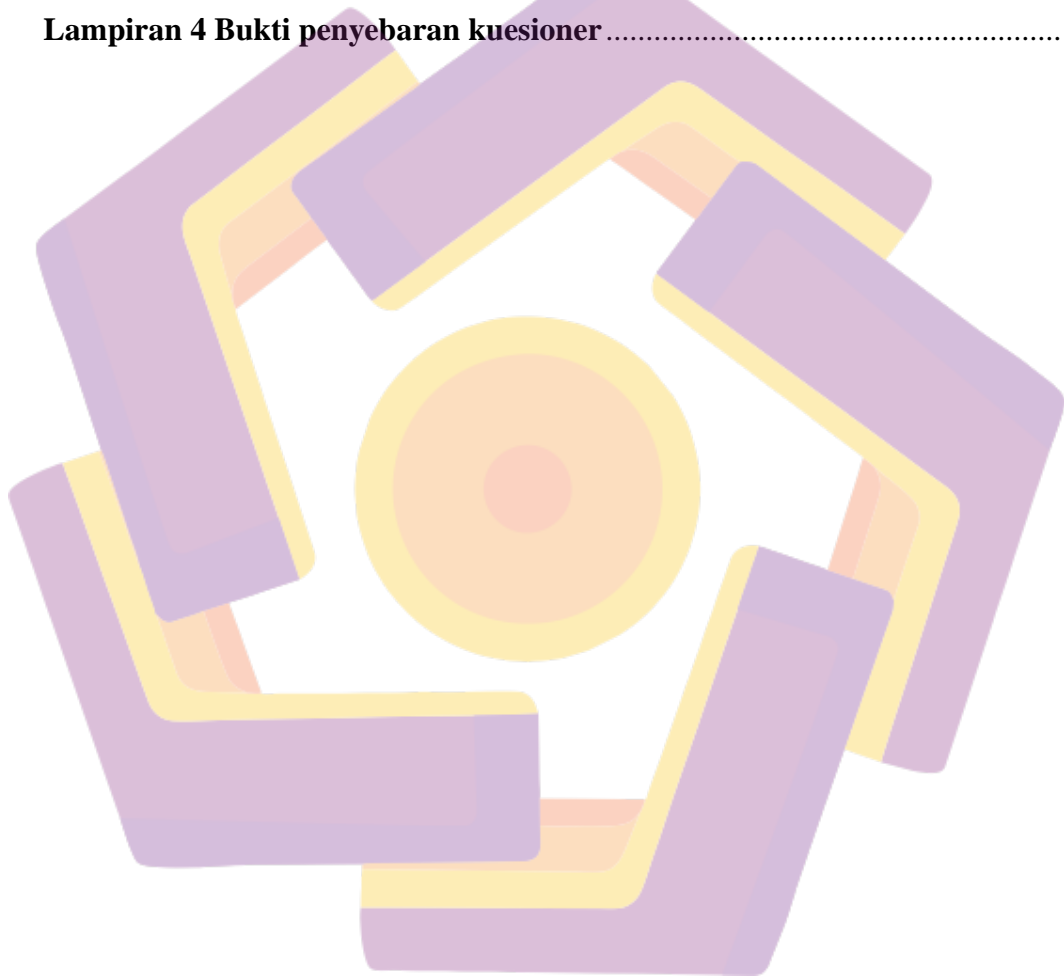
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Daftar Harga Sewa Mobil di HSB Transport	3
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	19



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 2 Data Responden	56
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26 For Windows.....	56
Lampiran 4 Bukti penyebaran kuesioner	61



INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian serta pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada HSB Transport Yogyakarta di Jl. Cindelas Raya, Wedomartani, Ngemplak, Sleman, Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen dari HSB Transport. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability sampling* dengan tipe *simple random sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi software IBM SPSS 26 for windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga (X1) berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$, Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap keputusan pembelian, dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Variabel Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan pembelian dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya Harga dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan pembelian

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price and service quality on purchasing decisions and the effect of price and service quality on consumer purchasing decisions at HSB Transport Yogyakarta on Jl. Cindelas Raya, Wedomartani, Ngemplak, Sleman, Yogyakarta. This research is a research with quantitative methods. The population in this study were all consumers from HSB Transport. The sampling technique used a probability sampling technique with a simple random sampling type, with a total sample of 97 respondents.

The technique used in this study is multiple linear regression analysis using the IBM SPSS 26 for windows software application. The results showed that price (X1) had an effect on purchasing decisions with a significance of $0.001 < 0.05$, Quality of Service (X2) had an effect on purchasing decisions, with a significance of $0.000 < 0.05$. Price and Service Quality variables influence simultaneously or jointly on purchasing decisions with a significance of $0.000 < 0.05$. This means that Price and Service Quality have a significant positive influence on Purchasing Decisions.

Keywords: *price, service quality, purchase decision*

