

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK IPHONE  
(Studi Kasus Pengguna Iphone Di Jakarta Timur)**

***THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON  
PURCHASING DECISIONS FOR IPHONE PRODUCTS  
(Case Study of Iphone Users in East Jakarta)***

Oleh :  
**Meilinda Nurvitriani**  
2020410143

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada  
Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2024**

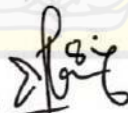
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK IPHONE  
(Studi Kasus Pengguna Iphone Di Jakarta Timur)**

***THE EFFECT OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON  
PURCHASING DECISIONS FOR IPHONE PRODUCTS  
(Case Study of Iphone Users in East Jakarta)***


Oleh :  
**Meilinda Nurvitriani**  
2020410143

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal Seperti tertera dibawah ini  
Jakarta, 01 Agustus 2024 dengan nilai A-

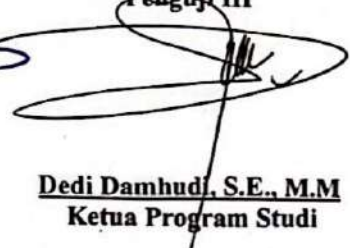
  
**Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M**  
Pembimbing

  
**Dr. Melani Quintania, S.E., M.Pd**  
Penguji I

  
**Resa Nurlaela Anwar, S.E., M.M**  
Penguji II

  
**Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M**  
Penguji III

  
**Dr. Sukardi, S.E., M.M**  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
**Dedi Damhud, S.E., M.M**  
Ketua Program Studi

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Meilinda Nurvitriani  
NIM : 2020410143  
Jurusan/Peminatan : Manajemen/Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Iphone (Studi Kasus Pengguna Iphone Di Jakarta Timur) yang dibimbing oleh Ibu Ellena Nurfazria Handayani, SE, MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 1 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a 1000 Rupiah banknote. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METAL TEMPE'. The serial number 'CC7ALX329319 189' is visible at the bottom of the note.

Meilinda Nurvitriani

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Terhadap Keputusan Pembelian Produk Iphone di Jakarta Timur. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang membeli dan menggunakan produk Iphone di Jakarta Timur minimal 1 kali dalam 1 tahun terakhir. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus proporsi tak terduga. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas) dilakukan sebagai persyaratan yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji (F), secara parsial menggunakan uji (T).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian, hal tersebut dibuktikan dengan uji F dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $120,979 > 3,09$ ). Sedangkan harga secara parsial/sebagian mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian, hal tersebut dibuktikan dengan uji T dengan nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  sebesar ( $7,029 > 1,985$ ). Dan kualitas pelayanan secara parsial/sebagian mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian, hal tersebut dibuktikan dengan uji T dengan nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  sebesar ( $6,493 > 1,985$ ).

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian**

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the effect of price, quality of Service, on the decision to purchase Iphone products in East Jakarta. Data collection was conducted by distributing questionnaires to 100 respondents who bought and used Iphone products in East Jakarta at least 1 time in the last 1 year. Sampling is carried out using the formula of unpredictable proportions. Analysis tools used are multiple linear regression, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test) performed as a requirement that must be met in multiple linear regression analysis. Hypothesis testing simultaneously using the test (F), partially using the Test (T).*

*The results of this study indicate that the variable price and quality of service simultaneously affect the purchase decision, it is evidenced by the F test with the value  $F_{hitung} > F_{table}$  ( $120,979 > 3,09$ ). While the price partially / partially has an influence on the purchase decision, it is proved by the T test with a value of  $T > T_{table}$  count of ( $7,029 > 1,985$ ). And the quality of service partially / partially has an influence on purchasing decisions, it is evidenced by the T-test with a value of  $T > T_{table}$  count of ( $6,493 > 1,985$ ).*

**Keywords : Price, Quality Of Service, Purchase Decision**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Iphone (Studi Kasus Pengguna Iphone Di Jakarta Timur)”** sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana (Strata 1) Ekonomi Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena, itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Orang Tua, yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan baik.
2. Ibu Ellena Nurfazria Handayani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Pemasaran yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
3. Bapak Dr. Sukardi, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Bapak Dedi Dahmudi, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu proses belajar selama masa perkuliahan dan kelancaran penyusunan proposal skripsi ini.
6. Seluruh Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen, yang memberikan masukan kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan.

Demikian proposal skripsi ini dibuat, mohon maaf apabila ada kesalahan dalam pengetikan struktur bahasa. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.



Jakarta, April 2024

Penulis



Meilinda Nurvitriani

## DAFTAR ISI

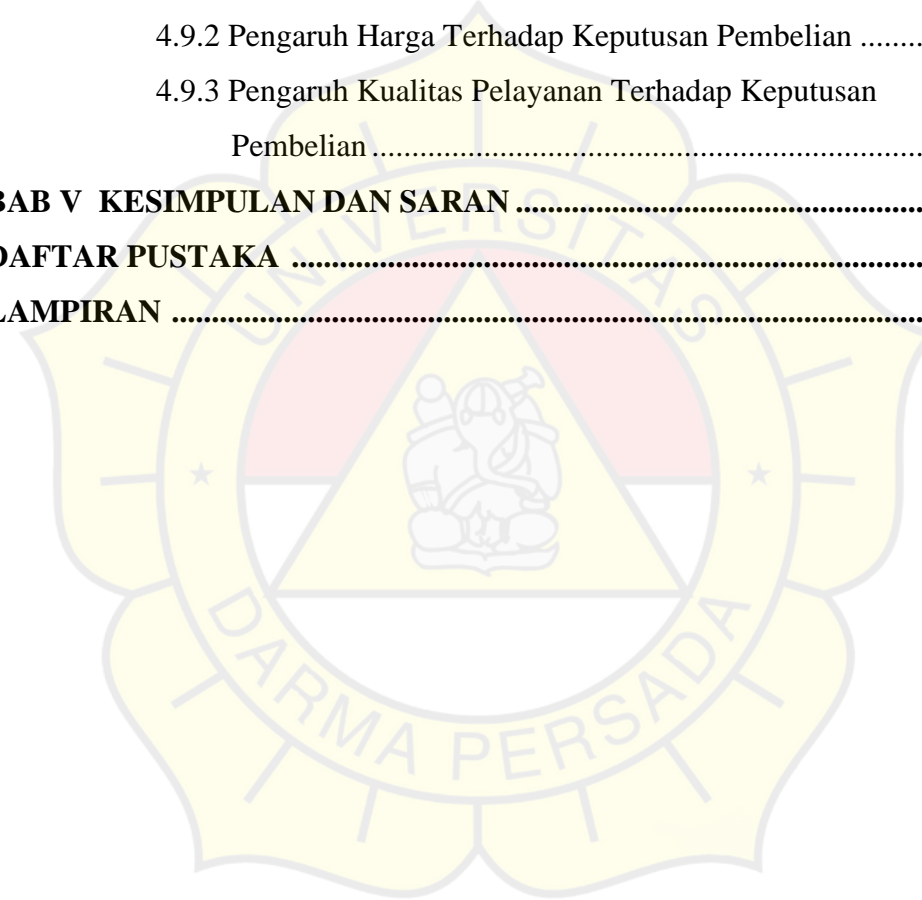
	<b>Halaman</b>
<b>JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah .....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	9
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	10
1.2.3 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	<b>12</b>
2.1 Pemasaran .....	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	12
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	13
2.1.2.1 Fungsi Manajemen Pemasaran .....	14
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	15
2.2 Harga .....	18
2.2.1 Pengertian Harga .....	18
2.2.2 Tujuan Penetapan Harga .....	19
2.2.3 Metode Penetapan Harga .....	20



2.2.4 Dimensi Harga .....	21
2.3 Kualitas Pelayanan .....	23
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	23
2.3.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	24
2.3.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	26
2.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	28
2.4 Keputusan Pembelian .....	29
2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	29
2.4.2 Peranan dalam Proses Keputusan Pembelian .....	30
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian ..	31
2.4.4 Dimensi Keputusan Pembelian .....	32
2.5 Penelitian Terdahulu .....	33
2.6 Kerangka Pemikiran .....	42
2.7 Hipotesis Penelitian .....	43
2.8 Paradigma Penelitian .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Metode Yang Digunakan .....	45
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian .....	46
3.3 Operasional Variabel .....	46
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data .....	51
3.4.1 Sumber dan Jenis Data .....	51
3.4.2 Cara Penentuan Data .....	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis .....	56
3.6.1 Uji Keabsahan Data .....	56
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	58
3.6.3 Alat dan Analisis Data .....	60
3.6.4 Uji Hipotesis .....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	67
4.1.1 Sejarah Singkat Apple Inc .....	67

4.1.2	Visi dan Misi Apple Inc .....	68
4.1.3	Tujuan Berdirinya Perusahaan Apple Inc .....	69
4.1.3	Series <i>Smartphone</i> Iphone .....	69
4.2	Karakteristik Responden .....	70
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Usia .....	70
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	71
4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan .....	71
4.2.5	Karakteristik Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	72
4.2.6	Karakteristik Berdasarkan Sudah Berapa Lama Anda Menggunakan Produk Iphone .....	73
4.2.7	Karakteristik Berdasarkan Berapa Pengeluaran Rata-Rata Untuk Membeli Iphone .....	74
4.2.8	Karakteristik Berdasarkan Jenis Tipe Series Apa Yang Anda Pilih .....	74
4.3	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel .....	75
4.3.1	Harga.....	75
4.3.2	Kualitas Pelayanan.....	84
4.3.3	Keputusan Pembelian .....	94
4.4	Uji Keabsahan Data.....	104
4.4.1	Uji Validitas .....	104
4.4.2	Uji Reliabilitas .....	105
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	107
4.5.1	Uji Normalitas.....	107
4.5.2	Uji Multikolinieritas .....	108
4.5.3	Uji Heterokedastisitas .....	109
4.5.4	Uji Autokorelasi.....	110
4.6	Alat Analisis Data .....	111
4.6.1	Analisis Deskriptif .....	111
4.6.2	Koefisien Korelasi .....	112
4.6.3	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	112

4.7 Uji Hipotesis.....	113
4.7.1 Uji F .....	113
4.7.2 Uji T .....	114
4.8 Persamaan Regresi .....	116
4.9 Pembahasan dan Pemecahan Masalah .....	117
4.9.1 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	117
4.9.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	118
4.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	119
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>120</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>122</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>126</b>



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	47
Tabel 3.2 Skala <i>likert</i> .....	55
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Kolerasi .....	63
Tabel 3.4 Koefisien Determinasi $R^2$ .....	64
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	70
Tabel 4.3 Profil Pendidikan Responden.....	71
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	71
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan.....	72
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Anda Menggunakan Iphone.....	73
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Berapa Pengeluaran Rata-Rata Untuk Membeli Iphone .....	74
Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Jenis Tipe Series Apa Yang Anda Pilih .....	74
Tabel 4.9 Tanggapan responden berdasarkan Harga Iphone relatif terjangkau ...	76
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Berdasarkan Saya setuju dengan harga Iphone yang ditawarkan .....	76
Tabel 4.11 Tanggapan responden berdasarkan Harga Iphone sesuai dengan daya beli saya.....	77
Tabel 4.12 Tanggapan responden berdasarkan Harga Iphone sesuai dengan kualitasnya.....	78
Tabel 4.13 Tanggapan responden berdasarkan Harga Iphone sesuai dengan spesifikasinya .....	78
Tabel 4.14 Tanggapan responden berdasarkan Harga Iphone sesuai dengan kualitas yang diharapkan.....	79

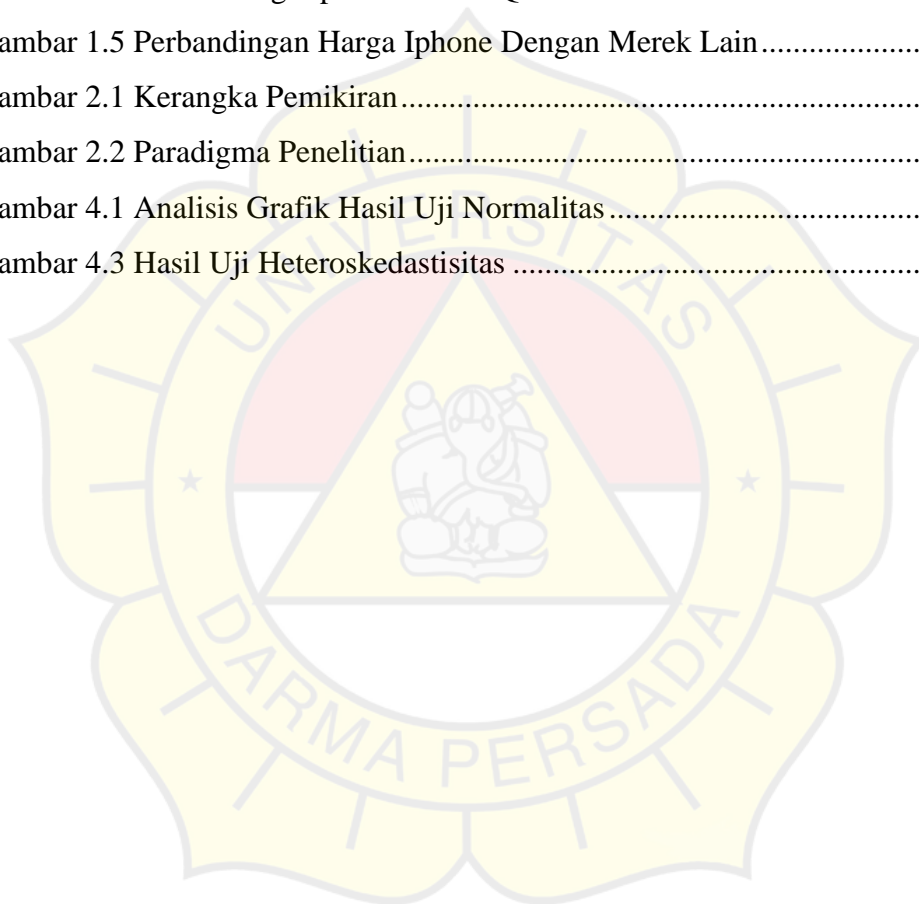
Tabel 4.15	Tanggapan responden berdasarkan Harga Iphone sesuai dengan manfaat yang didapatkan.....	80
Tabel 4.16	Tanggapan responden berdasarkan Harga Iphone sesuai dengan fitur yang didapatkan.....	80
Tabel 4.17	Tanggapan responden berdasarkan Harga Iphone sesuai dengan kebutuhan .....	81
Tabel 4.18	Tanggapan responden berdasarkan Harga Iphone kompetitif.....	82
Tabel 4.19	Tanggapan responden berdasarkan Harga promo Iphone relatif lebih murah dibanding smartphone lain .....	82
Tabel 4.20	Tanggapan responden berdasarkan Harga Iphone bervariasi (ada yang relatif murah dan ada yang relatif mahal) .....	83
Tabel 4.21	Tanggapan responden berdasarkan Layout/desain toko pada Apple Store terlihat bagus .....	84
Tabel 4.22	Tanggapan responden berdasarkan Sarana dan prasarana yang ada di Apple Store lengkap .....	84
Tabel 4.23	Tanggapan responden berdasarkan Penampilan karyawan Apple Store menarik.....	85
Tabel 4.24	Tanggapan responden berdasarkan Karyawan Apple Store memberikan layanan yang dapat diandalkan .....	86
Tabel 4.25	Tanggapan responden berdasarkan Karyawan Apple Store mampu memberikan informasi layanan yang akurat .....	86
Tabel 4.26	Tanggapan responden berdasarkan Karyawan Apple Store memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan .....	87
Tabel 4.27	Tanggapan responden berdasarkan Karyawan Apple Store tanggap dalam menghadapi permintaan produk dari konsumen.....	88
Tabel 4.28	Tanggapan responden berdasarkan Karyawan Apple Store memberikan pelayanan dengan cepat.....	88
Tabel 4.29	Tanggapan responden berdasarkan Karyawan Apple Store melayani konsumen dengan responsif. ....	89
Tabel 4.30	Tanggapan responden berdasarkan Karyawan Apple Store memiliki pengetahuan akan produk Iphone dengan baik .....	90

Tabel 4.31 Tanggapan responden berdasarkan Karyawan Apple Store memiliki kompetensi yang baik.....	90
Tabel 4.32 Tanggapan responden berdasarkan Karyawan Apple Store mampu menjelaskan membership maupun promo yang tersedia.....	91
Tabel 4.33 Tanggapan responden berdasarkan Penampilan sarana prasarana yang diusung sudah baik dan fungsional .....	92
Tabel 4.34 Tanggapan responden berdasarkan Karyawan Apple Store melayani dengan komunikasi yang baik .....	92
Tabel 4.35 Tanggapan responden berdasarkan Karyawan Apple Store melayani dengan sopan .....	93
Tabel 4.36 Tanggapan responden berdasarkan Apple Store menyediakan produk alternatif kepada pembeli (seperti Iphone, Ipad, Airpods, MacBook dan sebagainya) .....	94
Tabel 4.37 Tanggapan responden berdasarkan Iphone mempunyai beragam pilihan tipe produk .....	94
Tabel 4.38 Tanggapan responden berdasarkan Saya membeli Iphone karena memiliki kualitas yang bagus .....	95
Tabel 4.39 Tanggapan responden berdasarkan Iphone merupakan merek smartphone yang terkenal.....	96
Tabel 4.40 Tanggapan responden berdasarkan Kualitas Iphone terpercaya .....	96
Tabel 4.41 Tanggapan responden berdasarkan Iphone merupakan smartphone dengan teknologi canggih.....	97
Tabel 4.42 Tanggapan responden berdasarkan Iphone tersedia di berbagai store manapun .....	98
Tabel 4.43 Tanggapan responden berdasarkan Iphone mudah dibeli di store manapun .....	98
Tabel 4.44 Tanggapan responden berdasarkan Saya melakukan pembelian mungkin lebih dari satu produk.....	99
Tabel 4.45 Tanggapan responden berdasarkan Saya membeli Iphone setelah adanya promosi .....	100

Tabel 4.46 Tanggapan responden berdasarkan Saya membeli Iphone sesuai dengan keinginan saya .....	100
Tabel 4.47 Tanggapan responden berdasarkan Saya membeli Iphone ketika saya membutuhkannya .....	101
Tabel 4.48 Tanggapan responden berdasarkan Saya melakukan pembelian Iphone lebih dari satu kali .....	102
Tabel 4.49 Tanggapan responden berdasarkan Selain Iphone saya juga membeli aksesorisnya .....	102
Tabel 4.50 Tanggapan responden berdasarkan Saya membeli Iphone sesuai kebutuhan saya .....	103
Tabel 4.51 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	104
Tabel 4.52 Hasil Uji Reliabilitas .....	106
Tabel 4.53 Uji Normalitas .....	108
Tabel 4.54 Hasil Uji Multikolinieritas .....	109
Tabel 4.55 Hasil Uji Autokorelasi .....	111
Tabel 4.56 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	111
Tabel 4.57 Koefisien Korelasi.....	112
Tabel 4.58 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	113
Tabel 4.59 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	113
Tabel 4.60 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	114
Tabel 4.61 Persamaan Regresi Linier Berganda .....	116

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Pengguna <i>Smartphone</i> .....	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Iphone .....	4
Gambar 1.3 Jumlah Pasar <i>Smartphone</i> Global .....	5
Gambar 1.4 Daftar Harga Iphone Tahun Q-2 2024 .....	6
Gambar 1.5 Perbandingan Harga Iphone Dengan Merek Lain.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian.....	44
Gambar 4.1 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas .....	107
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	110





## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	127
Lampiran 2 Data Profil Responden Penelitian.....	136
Lampiran 3 Tabulasi Data Penelitian Variabel Harga .....	141
Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan .....	144
Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian Variabel Keputusan Pembelian .....	147
Lampiran 6 Uji Validitas Harga.....	150
Lampiran 7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	152
Lampiran 8 Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	154
Lampiran 9 Uji Reliabilitas.....	156
Lampiran 10 Uji Asumsi Klasik .....	157
Lampiran 11 Uji Alat Analisis Data.....	159
Lampiran 12 Uji Hipotesis .....	160
Lampiran 13 T Tabel.....	161
Lampiran 14 F Tabel.....	164
Lampiran 15 R Tabel .....	167
Lampiran 16 Tabel Durbin Watson.....	170
Lampiran 17 Bukti Penyebaran Kuesioner .....	171
Lampiran 18 Catatan Kegiatan Konsultasi .....	172
Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup.....	173