

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KETERSEDIAAN
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BUKU
GRAMEDIA SUDIRMAN YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
Untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Angga Nogi Saputra

No. Mhs. 112001608

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KETERSEDIAAN
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BUKU
GRAMEDIA SUDIRMAN YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh :

Angga Nogi Saputra

No. Mhs. 112001608

Yogyakarta, 5/7 2024

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KETERSEDIAAN

PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BUKU

GRAMEDIA SUDIRMAN YOGYAKARTA

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal 6 Agustus 2024.....

Yang terdiri atas:

Ketua



Dr. Suparmono, SE. M.Si

Anggota



Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan topik judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BUKU GRAMEDIA SUDIRMAN YOGYAKARTA” dan dimajukan untuk diuji pada tanggal ..22..Juli..2024.. adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa sesungguhnya dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tangan orang lain yang saya ambil dengan menyalin, ataupun meniru dalam bentuk merangkai kalimat dan juga simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat maupun pemikiran dari penulis lain yang saya akui seolah itu tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian dari keseluruhan tulisan yang saya salin dan saya ambildari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila dikemudian saya terbukti, bahwa saya telah melakukan tindakan menyalin, meniru tulisan orang lain seolah itu adalah hasil pemikiran saya, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta..6..Agustus..2024..

Yang Memberi Petruvataan



Saksi 1, sebagai pembimbing dan perangkap sebagai anggota tim penguji

Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A

Saksi 2, sebagai ketua tim penguji skripsi

Dr. Suparmono, SE. M.Si

MOTTO

Nothing Last Forever We can Change the Future

**(Tidak ada yang abadi di dunia ini karena kita bisa mengubah masa depan
jika kita mau bertindak dengan keinginan tekad yang kuat)**

(Michael De Santa)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat – Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BUKU GRAMEDIA SUDIRMAN YOGYAKARTA”. Penulisan ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana program Studi Manajemen di STIM YKPN YOGYAKARTA

Dalam kesempatan kali ini Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar - besar nya atas semua bantuan yang diberikan baik secara langsung maupun tak langsung selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai secara khusus peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Suparmono, SE, M.Si selaku ketua STIM YKPN Yogyakarta
2. Dra. Sri Rejeki Ekasasi, M.B.A sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arah dan saran dalam proses pembuatan skripsi
3. Keluarga tersayang yang selalu memberikan dorongan semangat, dukungan dan doa restu kepada penulis
4. Dosen dan para karyawan STIM YKPN Yogyakarta yang telah memberikan pendidikan dan pelayanan yang baik kepada penulis selama masa perkuliahan
5. Semua pihak yang turut membantu penulis dalam meneliti yang tak dapat disebutkan satu – persatu oleh penulis.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, akan tetapi peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 19 Juli 2024

Peneliti



Angga Nogi Saputra

112001608

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Ketersediaan Produk terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Buku Gramedia Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik survei dan kuisioner. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di Yogyakarta dan pernah melakukan transaksi pembelian di Toko Buku Gramedia Yogyakarta dengan jumlah sampel sebesar 100 Responden. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta , sedangkan Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Buku Gramedia Sudirman Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitass Pelayanan, Harga Ketersediaan Produk , Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study aims to analyze the Influence of Service Quality, Price, and Product Availability on Purchase Decisions at Gramedia Yogyakarta Bookstore. This study uses quantitative methods, with survey and questionnaire techniques. The sample in this study is people who live in Yogyakarta and have made purchase transactions at Gramedia Yogyakarta Bookstore with a sample of 100 respondents. The data analysis method used is the multiple linear regression analysis method. The results of this study show that the variables of Service Quality and Product Availability have a significant positive effect on purchasing decisions at Gramedia Sudirman Yogyakarta Bookstore, while Price does not have a significant effect on purchasing decisions at Gramedia Sudirman Yogyakarta Bookstore.

Keywords: Service Quality, Product Availability Price, Purchase Decision

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	10
A. Kualitas Pelayanan	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2. Indikator Kualitas pelayanan.....	10
B. Harga	11
1. Pengertian Harga	11
2. Indikator Harga.....	11

C. Ketersediaan Produk	12
1. Pengertian Ketersediaan Produk	12
2. Indikator Ketersediaan Produk	13
D. Keputusan Pembelian	14
1. Pengerttian Keputusan Pembelian	14
2. Indikator Keputusan Pembelian	14
E. Penelitian Terdahulu	15
F. Keterkaitan Variabel Penelitian dan Perumusan Hipotesis	17
G. Kerangka Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Definisi Konsep	21
B. Definisi Operasional	22
C. Jenis Penelitian	24
D. Jenis dan Sumber Data	24
E. Populasi dan Sampel	25
F. Obyek dan Subyek Penelitian	26
G. Teknik Pengumpulan Data	27
H. Uji Instrumen	27
I. Uji Asumsi Dasar	29
J. Uji Asumsi Klasik	29
K. Metode Analisis	30
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA	33
A. Gambaran Umum Perusahaan	33
1. Profil Toko Buku Gramedia	33
B. Analisis Data	36

1. Karakteristik Responden	36
2. Metode Analisis Data	39
3. Uji Asumsi Dasar.....	42
4. Uji Asumsi Klasik	43
5. Metode Analisis	45
6. Uji <i>Goodness of Fit Test</i> (Uji F)	47
7. Uji t (Parsial)	49
8. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	50
9. Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili.....	38
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinieritas	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heterokedastisitas	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Test</i> (Uji F)	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji t	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	20
Gambar 4. 1 Logo Toko Buku Gramedia	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 2 Tabulasi Data	66
Lampiran 3 Tabel Uji Validitas	72
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	73
Lampiran 5 Uji Normalitas	73
Lampiran 6 Uji Multikolinearitas.....	73
Lampiran 7 Uji Heterokedastisitas.....	74
Lampiran 8 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
Lampiran 9 Uji <i>Goodness of Fit Test</i> (Uji F)	74
Lampiran 10 Uji t.....	75
Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>).....	75