

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENGGUNAAN
JASA PELATIHAN DI PT INSMART**

SKRIPSI

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



Ratna Wiraningsih

NIM 122301982

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PELATIHAN DI PT INSMART

Diajukan oleh

Ratna Wiraningsih

NIM 122301982

Yogyakarta, 3 Januari 2025



Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENGGUNAAN
JASA PELATIHAN DI PT INSMART**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta
tanggal: 3 Februari 2025
yang terdiri atas :

Ketua



Ralina Transistari, Dra., M.Si

Anggota



Sri Rejeki Ekasasi, Dra, M.B.A

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Pengambilan Keputusan Penggunaan Jasa Pelatihan di PT. Insmart dan diajukan untuk diuji pada tanggal 3 Februari 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YPKN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 03 Februari 2025



Ratna Wiraningsih

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:

Sri Rejeki Ekasasi, Dra., M.B.A

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:

Ralina Transistari, Dra., M.Si

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Mama Papa tercinta

Mama dan Papa yang selalu mendoakan, mendukung, serta memberikan motivasi yang tak pernah surut. Terima kasih atas doa, dan cinta yang menjadi sumber kekuatan saya dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai pencapaian cita-cita dari Papa ketika saya belum menikah.

2. Pasangan hidup

Teruntuk suami saya, yang selalu sabar mendampingi, memberikan semangat, serta menjadi tempat berbagi suka dan duka selama proses ini. Saya merasa beruntung mempunyai suami yang selalu berusaha memberikan hal terbaik untuk istri dan anaknya.

3. Anak hebat

Untuk Zaky, Shanum, Zivana kesayangan Mama yang menjadi sumber kekuatan dan alasan Mama untuk terus berusaha. Semoga kelak kalian bangga dengan apa yang telah dicapai oleh Mama. Semangat sekolah untuk anak-anak baik.

Dengan tulus,

Ratna Wiraningsih

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pelatihan di PT Insmart”** dengan baik, untuk memenuhi salah satu persyaratan Program Sarjana (S1) Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan dan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Tentunya dalam memberikan arahan, bimbingan serta motivasi untuk penulis. Dengan rasa hormat penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Pimpinan dan semua rekan kerja di PT Insmart terima kasih atas dukungan, pengertian, serta kesempatan yang diberikan selama penulis menjalani proses penyelesaian skripsi. Kolaborasi dan semangat kerja di lingkungan ini menjadi penyemangat penulis untuk berkembang.
2. Ibu Sri Rejeki Ekasasi, Dra, M.B.A sebagai dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, memberikan saran serta arahan selama penyusunan skripsi berlangsung.
3. Bapak Dr. Suparmono, M.Si sebagai Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta yang sudah merekomendasikan penulis untuk melanjutkan studi Strata 1.

4. Rekan seperjuangan yang selalu mendampingi terutama Mba Eva, Mas Hendri dan Mas Ari yang menjadi teman satu angkatan kuliah dalam kelas Rekonsiliasi Pembelajaran Lampau ini selalu memberikan dukungan, dan semangat pada awal kuliah hingga penulis melakukan penyusunan skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti pendidikan di kampus.
6. Semua Staf Akademik yang sudah membantu dan melayani penulis dengan baik selama menempuh pendidikan di kampus.

Penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dari berbagai pihak, perjalanan skripsi penulis tidak berjalan dengan baik dan lancar. Semoga karya ini menjadi awal dari pencapaian penulis untuk masa depan dan bermanfaat bagi para pembacanya.

Yogyakarta, 10 Januari 2024

Penulis,
Ratna Wiraningsih

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pelatihan di PT Insmart. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, dengan teknik survei menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah Perusahaan yang sudah bekerja sama dengan PT Insmart, dan sudah menggunakan jasa pelatihan dari tahun 2015 hingga tahun 2024, dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 60 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Non-Probability Sampling dengan metode Purposive Sampling. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keragaman produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pelatihan di PT Insmart, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pelatihan di PT Insmart dan variabel harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa pelatihan di PT Insmart.

Kata Kunci : Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This study aims to analyze the Influence of Product Diversity, Service Quality, and Price on the Decision to Use Training Services at PT Insmart. This research adopts a quantitative approach with a survey method using questionnaires. The sample consists of companies that have collaborated with PT Insmart and used their training services from 2015 – 2024, totaling 60 respondents. The sampling technique used is non-probability sampling with a purposive sampling method. Data analysis is conducted using multiple linier regression.

The results indicate that Product Diversity, Services Quality, and Price each have a significant positif effect on the Decision to use Training Service at PT Insmart.

Keywords: Product Diversity, Service Quality, Price, Purchasing Decision.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Pengertian Jasa	9
2. Pengertian Keragaman Produk.....	9
3. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
4. Pengertian Harga	10
5. Pengertian Keputusan Pembelian.....	11
B. Perumusan Hipotesis	11
C. Kerangka Penelitian	13
D. Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Definisi Konsep.....	15

1. Keragaman Produk	15
2. Kualitas Pelayanan.....	15
3. Harga	15
4. Pengambilan Keputusan	15
B. Definisi Operasional.....	16
C. Jenis Penelitian.....	17
D. Jenis dan Sumber Data	18
E. Populasi dan Sampel	18
F. Metode Pengumpulan Data	19
G. Metode Analisis.....	20
1. Uji Instrumen.....	20
2. Uji Asumsi Dasar	21
3. Uji Asumsi Klasik.....	22
4. Uji Hipotesis	23
5. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	25
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISA DATA	26
A. Gambaran Umum Perusahaan	26
1. Profil Perusahaan	26
2. Legalitas Perusahaan	26
3. Visi dan Misi.....	27
4. Keragaman Produk	27
B. Analisa Data.....	36
1. Karakteristik Responden.....	36
2. Uji Instrumen.....	37
3. Uji Asumsi Dasar	40
4. Uji Asumsi Klasik.....	41
5. Uji Hipotesis	44
6. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	48
C. Pembahasan.....	49
1. Keragaman Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian	49
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian	50
3. Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian	52
BAB V PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54

B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	56