



**PENGARUH KUALITAS JASA DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA CV. LUKMAN JAYA MEDIA JEMBER**

*The influence of service quality and price to the customer purchase decision on the
CV. Lukman Jaya Media Jember*

SKRIPSI

Oleh

Safitri Kurnia Putri

NIM. 060910202011

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2011**



**PENGARUH KUALITAS JASA DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA CV. LUKMAN JAYA MEDIA JEMBER**

*The influence of service quality and price to the customer purchase decision on the
CV. Lukman Jaya Media Jember*

SKRIPSI

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

**Safitri Kurnia Putri
NIM. 060910202011**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Suhari dan Ibunda Siti Hajar yang tiada lelah mengasuh, mendidik, mendoakan dan memberikan kasih sayang serta dorongan semangat untukku agar terus menjadi anak yang lebih baik;
2. Adikku Regiawan Saputra tercinta terima kasih atas dukungannya selama ini;
3. Sahabat-sahabatku Bang Jul, Tomat, Bobby, Rizky, Lya, Agis, Yeyen, Ituz, Itonk, Gaguk, Dodik, Mashuda, Diana, Nezhya, Yunin, Evy, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa kusebutkan satu-satu, yang telah hidup bersama selama masa kuliah, terima kasih sudah selalu bersamaku selama ini dalam suka dan duka, memberikan dukungan, semangat dan kasih sayang
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Sukses seringkali datang pada mereka yang berani bertindak, dan jarang menghadapi penakut yang tidak berani mengambil konsekuensi”

(Anonim)*

*) **Jawaharlal Nehru**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Safitri Kurnia Putri

NIM : 060910202011

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “**Pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada CV. Lukman Jaya Media Jember**” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Agustus 2011
Yang menyatakan,

Safitri Kurnia Putri
NIM 060910202011

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS JASA DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA CV. LUKMAN JAYA MEDIA JEMBER

*The influence of service quality and price to the customer purchase decision on the
CV. Lukman Jaya Media Jember*

Oleh

Safitri Kurnia Putri

NIM. 060910202011

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Didik Eko Julianto, M.AB

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul: “Pengaruh Kualitas Jasa Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada CV. Lukman Jaya Media Jember” telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Selasa, 16 Agustus 2011

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:
Ketua,

Dr. Edy Wahyudi, S. Sos, MM
NIP. 19750825 200212 1 002

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Dr. Sasongko, M.Si
NIP 195704071986091001

Drs. Didik Eko Julianto, M.AB
NIP. 19610700 198902 1 001

Anggota I,

Anggota II,

Drs. I Ketut Mastika, MM
NIP. 19590507 198903 1 002

Drs. Sugeng Iswono, MA
NIP. 19540202 198403 1 004

Mengesahkan
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP 195207271981031003

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Jasa Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada CV. Lukman Jaya Media Jember; Safitri Kurnia Putri; 060910202011; 2011: 110 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Niaga (Reguler), Jurusan Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

CV. Lukman Jaya Media Jember adalah perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang jasa, khususnya percetakan. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang menghubungkan dua variabel, dan bersifat sebab akibat dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Obyek penelitian ini yaitu konsumen CV. Lukman Jaya Media Jember.

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada CV. Lukman Jaya Media Jember secara simultan dan parsial. Data primer diperoleh melalui metode kuesioner dari 100 responden, yaitu konsumen CV. Lukman Jaya Media Jember. Data yang telah diolah kemudian di analisis dengan menggunakan rumus analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS. Pada penelitian ini analisis yang digunakan adalah uji instrument penelitian dengan uji validitas dan reabilitas, analisis regresi linear berganda, uji F, uji t serta uji asumsi klasik dengan uji multikolinieritas, heterokedastisitas, autokorelasi, dan normalitas.

Berdasarkan pada hasil perhitungan, diperoleh hasil hipotesis sesuai dengan yang telah dirumuskan dan dapat dinyatakan bahwa kualitas jasa (X1) dan Harga (X2) secara simultan terhadap keputusan konsumen CV. Lukman Jaya Media sebesar 12,614 maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima. Diketahui dari hasil uji t bahwa variabel yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap pengambilan keputusan pembelian adalah variabel harga (X2) yaitu dengan nilai t hitung sebesar 4,718. Sedangkan variabel kualitas jasa (X1) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

PRAKATA

Puji syukur yang sangat dalam penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Penyayang atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh kualitas jasa dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada CV. Lukman Jaya Media Jember”. Skripsi ini di susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga (Reguler), Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan semua pihak, atas kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Drs. Himawan Bayu P, MA, Ph.D selaku Pembantu Dekan I.
3. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Niaga sekaligus dosen pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini
4. Drs. Poerwanto, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga.
5. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB selaku dosen pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu dan pikiran guna memberikan bimbingan, saran dan kritik.
6. Drs. Sutrisno M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Semua Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, yang telah membantu dalam pendidikan dan urusan administrasi selama masa kuliah
8. Bapak Lukman Hadi Aziz selaku Pimpinan CV. Lukman Jaya Media serta para karyawan yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian serta sabar membantu dan memberikan data-data penelitian yang peneliti butuhkan.

9. Sahabat-sahabat kosku di Bangka 3 No.26 dan Bangka 5 No.19, terima kasih atas kebersamaan dalam suka dan duka selama ini sebagai anak kos;
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut berperan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran dari semua pihak. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, Agustus 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	7
2.2 Pemasaran Jasa	
2.2.1 Pengertian Jasa.....	11

2.2.2	Karakteristik Jasa.....	11
2.3	Kualitas Jasa.....	13
2.4	Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa.....	14
2.5	Model Kualitas Jasa.....	15
2.6	Definisi Harga.....	18
2.7	Perilaku Konsumen	
2.7.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	20
2.7.2	Model Perilaku Konsumen.....	21
2.7.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi Perilaku Konsumen	22
2.8	Keputusan Pembelian	
2.8.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	24
2.8.2	Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	25
2.9	Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	26
2.10	Hipotesis Penelitian.....	27
2.11	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	27
BAB 3. METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
3.2	Model Analisis.....	31
3.3	Tahap Persiapan.....	31
3.4	Tahap Penentuan Populasi dan Sampel	
3.4.1	Populasi.....	33
3.4.2	Sampel.....	33
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	
3.5.1	Jenis dan Sumber Data.....	34

3.5.2	Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6	Definisi Operasional Variabel	
3.6.1	Identifikasi Variabel.....	36
3.6.2	Definisi Operasional.....	36
3.7	Tahap Pengolahan Data.....	39
3.8	Uji Validitas dan Reabilitas	
3.8.1	Uji Validitas.....	41
3.8.2	Uji Reabilitas.....	42
3.9	Tahap Analisis Data.....	43
3.10	Uji Asumsi Klasik	
3.10.1	Uji Multikolinieritas.....	43
3.10.2	Uji Normalitas Data.....	44
3.10.3	Uji Autokorelasi.....	44
3.10.4	Uji Heterokidastisitas.....	45
3.11	Uji Regresi Linear Berganda.....	45
3.12	Uji Hipotesis	
3.12.1	Uji F.....	46
3.12.2	Uji t.....	48
3.13	Tahap penarikan Kesimpulan.....	51
3.14	Alur Pemecahan Masalah.....	52

BAB 4. GAMBARAN UMUM PENELITIAN

4.1	Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	54
4.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	54
4.3	Personalia Perusahaan	
4.3.1	Tenaga Kerja.....	57

4.3.2	Hari dan Jam kerja.....	57
4.3.3	Sistem Pengupahan atau Penggajian.....	58
4.3.4	Produk yang dihasilkan dan harga jual.....	59
4.3.5	Kegiatan Pemasaran.....	59
BAB 5. HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1	Hasil dan Analisis Data	
5.1.1	Karakteristik Responden.....	61
5.1.2	Analisis Tabel Frekuensi.....	62
5.1.3	Uji Kelayakan Data.....	69
5.1.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	71
5.1.5	Uji F.....	73
5.1.6	Uji t.....	74
5.1.7	Analisis Koefisien determinasi.....	75
5.1.8	Analisis Korelasi Parsial.....	76
5.1.9	Uji Asumsi Klasik.....	76
5.2	Pembahasan.....	78
BAB 6. PENUTUP		
6.1	Kesimpulan.....	81
6.2	Saran.....	81
DAFTAR BACAAN.....		83
LAMPIRAN.....		86

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah konsumen CV. Lukman Jaya Media pada periode 2008-2010.....	4
2.1 Faktor-faktor internal yang mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	24
2.2 Perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang	29
3.1 Kriteria indeks reabilitas.....	43
3.2 Interpretasi koefisien korelasi.....	50
4.1 Daftar nama-nama tenaga kerja CV. Lukman Jaya Media beserta bagian-bagiannya.....	57
4.2 Daftar Produk dan harga jual pada CV. Lukman Jaya Media.....	59
5.1 Karakteristik Responden CV. Lukman Jaya Media berdasarkan jenis kelamin.....	61
5.2 Karakteristik Responden CV. Lukman Jaya Media berdasarkan usia.....	62
5.3 Penilaian responden terhadap kemampuan sarana dan prasarana fisik Perusahaan dalam melayani konsumen.....	63
5.4 Penilaian Responden terhadap kemampuan memberikan pelayanan Yang maksimal dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.....	63
5.5 Penilaian Responden terhadap penanganan dan perhatian terhadap setiap keluhan konsumen.....	64

5.6	Penilaian Responden terhadap pengetahuan luas dan <i>skill</i> yang dimiliki karyawan dalam melakukan pelayanan kepada konsumen.....	65
5.7	Penilaian Responden terhadap Pemahaman karyawan dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.....	65
5.8	Penilaian Responden terhadap harga yang ditawarkan oleh CV. Lukman Jaya Media.....	66
5.9	Penilaian Responden terhadap kesesuaian harga dengan kualitas jasa yang ditawarkan.....	66
5.10	Penilaian responden terhadap perbandingan harga pada percetakan lain sebelum mengambil keputusan pembelian pada CV. Lukman Jaya Media Jember.....	67
5.11	Penilaian responden terhadap potongan harga atau diskon untuk pembelian dalam jumlah besar.....	67
5.12	Penilaian responden terhadap kesesuaian harga pada lingkungan industri percetakan saat ini.....	68
5.12	Penilaian responden dalam memilih jasa pada CV. Lukman Jaya Media.....	68
5.13	Penilaian Responden setelah mengetahui kualitas jasa dan harga akan mempengaruhi anda untuk menggunakan lagi di masa yang akan datang.....	69
5.15	Uji Validitas Data Varibel Kualitas Jasa (X1).....	70

5.16	Uji Validitas Data Variable Harga (X2).....	70
5.17	Uji Validitas Data Varibel Keputusan Pembelian (Y).....	70
5.18	Hasil Uji Reabilitas Data.....	71
5.19	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
5.20	Hasil Pengolahan Uji F Test.....	74
5.21	Hasil Uji t.....	75
5.22	Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	76
5.23	<i>Collinearity Statistic</i>	77
5.24	Uji Heterokedastisitas.....	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Model konseptual Sevqual.....	17
2.2 Model perilaku konsumen Assel.....	22
2.3 Model lima tahap proses membeli.....	25
3.1 Model analisis.....	31
3.2 Alur pemecahan masalah.....	52
4.1 Struktur Organisasi CV. Lukman Jaya Media Jember.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Kuesioner Penelitian.....	86
B. Hasil Penelitian.....	90
C. Rekapitulasi data hasil perhitungan MSI.....	93
D. Uji Instrumen.....	96
E. Analisis Data.....	99
F. Uji Asumsi Klasik.....	100
G. Surat permohonan ijin melaksanakan penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.....	103
H. Surat keterangan telah melaksanakan penelitian di CV. Lukman Jaya Media Jember.....	104
I. Foto – foto Dokumentasi.....	105