

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MEMBELI PAKAIAN
JADI DI TOKO “H. IRIL” PASAR UJUNG MURUNG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
HERLINA SRI WAHYUNI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M / 1441 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MEMBELI PAKAIAN
JADI DI TOKO “H. IRIL” PASAR UJUNG MURUNG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
HERLINA SRI WAHYUNI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M / 1441 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MEMBELI PAKAIAN
JADI DI TOKO “H. IRIL” PASAR UJUNG MURUNG
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :
Herlina Sri Wahyuni
1201150106**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HERLINA SRI WAHYUNI

NIM : 1201150106

Tempat/Tgl. Lahir : Alabio, 13 Juli 1994

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari

Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 15 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,

Herlina Sri Wahyuni

PERSetujuan

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Konsumen Membeli Pakan Jati di Toko "M. Gif" Pasar Ujung Muntah Banjarmasin

Ditulis oleh

Haslina Sri Wahyuni

NIM

1201150106

Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam

Program

Sarjana Sains (S-1)

Program Studi

Ekonomi Syariah

Tahun Akademik

2019/2020

Tempat dan tanggal lahir

Alahwa, 13 Juli 1994

Alamat

Komplek Palapa Indah Blok A No. 141 Rt. 08
Rw. 01 Kelurahan Kertak Hanyar 2 Kecamatan
Kertak Hanyar, Kabupaten Banjar

Setelah ditulis dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyempurnanya untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banjarmasin.

Banjarmasin, 11 Jan 2020

Pembimbing I

Drs. H. M. Amin, MA

NIP 19511124 1983031004

Pembimbing II

Yulia Hafidha, SEI

NIP 19790724 2001012 014

Mespetakim

Ketua Program Studi Ekonomi syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Ar-Raniry Banjarmasin

Haslina Faridha, SE, MM

NIP 19780427200901210



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Konsumen Membeli Pakaian Jadi di Toko "H. Iri" Pasar Ujung Murung Banjarmasin", ditulis oleh Herlina Sri Wahyuni, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 22 / Juni / 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI
NIP 19600609 198103 1 003

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. H. Badrian, S.Ag., M.Ag.
(Ketua)

1. 

2. Drs. H. M. Amin Dj., M.A.
(Anggota)

2. 

3. Yuba Hafifah, S.H.I., M.H.I.
(Anggota)

3. 

4. Yusuf Asyabri, M.E.
(Anggota)

4. 

ABSTRAK

Herlina Sri Wahyuni. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Konsumen Membeli Pakaian Jadi di Toko “H. Iril” Pasar Ujung Murung Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Drs. H. M. Amin, MA dan Yulia Hafizah, MEI.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Keputusan Konsumen,

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa keputusan konsumen dalam membeli sebuah produk ditentukan oleh berbagai faktor yang menjadi pertimbangan, diantaranya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko yang menawarkan produk dan persepsi konsumen itu sendiri terhadap harga yang ditawarkan. Hal ini pula yang terjadi pada konsumen pada Toko “H. Iril” Pasar Ujung Murung Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen usaha dagang pakaian jadi toko “H. Iril” Banjarmasin yaitu sebanyak 1.430 orang. Sampel penelitian sebanyak 60 orang yang ditentukan dengan metode *Accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dokumentasi dan dianalisis secara kuantitatif dengan bantuan *Software SPSS*.

Melalui teknik analisis deskriptif kuantitatif yang mencakup analisis regresi berganda, penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama:* Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko “H. Iril” Pasar Ujung Murung Banjarmasin, yaitu sebesar 64,6%.. *Kedua:* Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko “H. Iril” Pasar Ujung Murung Banjarmasin, yaitu sebesar 50,3%. *Ketiga:* Secara simultan kualitas pelayanan dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko “H. Iril” Pasar Ujung Murung Banjarmasin, yaitu sebesar 76,6%.

MOTTO

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya dan sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusan (yang dikehendaki-Nya)” (QS. Ath-Thalaq: 3)

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang memiliki ilmu pengetahuan.” (Al-Mujadillah: 11)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Orang Tua ku tercinta,

Saudaraku tersayang,

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang

Yang tulus dan tiada ternilai besarnya

Terima kasih.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h} a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s} ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d} ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t} a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z} a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُّوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

_____	Fathah	Ditulis	A
_____	Kasrah	Ditulis	I
_____	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z}i al- auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	Ditulis	<i>a 'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	---------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساورة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>lz'a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Konsumen Membeli Pakaian Jadi di Toko “H. Iril” Pasar Ujung Murung Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Farida, SE., MM. dan Erissa Nilasari, S.P.,M.P. selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Drs. H. M. Amin Dj, MA. dan Yulia Hafizah, MEI selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Dessy Maulina, S.E., M.E selaku Dosen Penguji
5. Drs. H. M. Amin Dj, MA selaku Penasehat Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
8. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 15 Juni 2020
Penulis,

Herlina Sri Wahyuni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Kerangka Pemikiran	8
G. Hipotesis Penelitian	8
H. Penelitian Terdahulu.....	9
I. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KONSEPSI KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA	13
A. Keputusan Pembelian Konsumen.....	13
1. Pengertian Keputusan Pembelian	13

2. Tipe-Tipe Perilaku Pembelian.....	14
3. Indikator Keputusan Pembelian.....	16
4. Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	16
B. Kualitas Pelayanan	19
C. Persepsi Harga.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian	27
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	27
D. Populasi dan Sampel.....	28
E. Data dan Sumber Data	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Instrumen Penelitian.....	31
H. Teknik Analisa Data	34
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.....	44
A. Penyajian Data	44
B. Analisis Data.....	51
C. Pembahasan.....	87
BAB V PENUTUP	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92