

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
TOKO UMMY ZACKY DI KABUPATEN TABALONG**

SKRIPSI

OLEH

MELDAWATI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2022 M/1443 H

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
TOKO UMMY ZACKY KABUPATEN TABALONG**

PROPOSAL SKRIPSI

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

Oleh :

MELDAWATI

180105010131

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MELDAWATI
NIM : 180105010131
Tempat/Tgl. Lahir : Tabalong , 21 Januari 2000
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, 28 juni 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Meldawati
Meldawati

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong

Ditulis oleh : MELDAWATI

N I M : 180105010131

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan tanggal lahir : Tabalong , 21 Januari 2000

Alamat : Jln. Puteri zalcha Rt.04

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 20 Juni 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,


Rahmah Faridah, SE.,MM.
19780427 2009001 2 010

Pembimbing I



Elida Mahriani, S.E.I. M.M.
NIDN 2030108602

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Pembelian Pada Toko Ummy Zacky Di Kabupaten Tabalong” ditulis oleh Meldawati, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 13 juli 2022



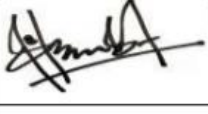

Dinyatakan LULUS dengan predikat A (84,0)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



D. H. Sukarni, M.Ag
NIP.196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hj. Hayatun Naimah, S.H., M.H. (Ketua)	
2. H. Abdul Gafur, Lc., M.A. (Anggota)	
3. Elida Mahriani, S.E.I., M.M. (Anggota)	
4. Rimayanti, S.E., M.M. (Anggota)	

ABSTRAK

Meldawati. 2022. Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ummy Zacky di Kabupaten Tabalong. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Elida Mahriani, S.EI., M.M.

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

Toko Ummy Zacky merupakan Toko Baju yang cukup terkenal di Kabupaten Tabalong Khususnya didaerah perkotaan. Karena harga yang terjangkau, kualitas produk yang baik dan kualitas pelayanan yang ramah, sehingga membuat pelanggan mengambil keputusan berbelanja ke Toko Ummy Zacky.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial dan secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Toko Ummy Zacky di Kabupaten Tabalong. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian lapangan, jumlah sampel sebanyak 60 Responden diperoleh dari jumlah populasi menggunakan rumus slovin. Variabel yang digunakan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan (variabel independen) dan keputusan pembelian (variabel dependen). Model analisis yaitu analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu statistik SPSS 22 *for windows*.

Hasil menunjukkan bahwa secara parsial satu variabel tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat dilihat dari nilai uji t dimana nilai signifikan harga ($0,526 > 0,05$). Dan dua variabel berpengaruh yaitu kualitas produk dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$) dan kualitas pelayanan dengan nilai signifikan ($0,000 < 0,05$). Sedangkan secara simultan ketiga variabel tersebut berpengaruh. Dilihat dari nilai uji f pada nilai signifikan sebesar ($0,000 < 0,05$).

MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah dan janganlah pula kamu bersedih hati , padahal kamu lah orang-orang yang paling tinggi derajat nya jika kamu beriman” (QS. Ali -Imran : 139)

PERSEMBAHAN

Segala puji hanyalah milik Allah SWT. sebagai pemilik semesta alam, ucapan syukur atas rahmat dan kemuliaan serta keberkahan yang diberikan Allah SWT. sholawat serta salam selalu dihaturkan kepada nabi besar Muhammad SAW. Saya persembahkan karya tulis sederhana ini kepada :

1. Teruntuk Ibunda tercinta Rusdalena dan Ayahanda tercinta Akhmad junaidi serta keluarga besarku yang telah mensupport dari awal perkuliahan, terima kasih yang sebanyak-banyak nya atas doa, dan dukungan yang tiada henti hentinya dalam menemani setiap langkah ku serta selalu mencukupi kebutuhan sehari-hari ku dalam menuntut ilmu merantau keluar kota.
2. Untuk kakak-kakakku yaitu Risa nadia wati dan olvy utami yang telah menjadi kakak panutan terbaik terima kasih doa dan supportnya.
3. Teruntuk dosen pembimbing Ibu Elida Mahriani, S.E.I, M.M. Terima kasih sebanyak-banyaknya yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengajarkan ilmu ilmu bermanfaat, sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
4. Terimakasih saya ucapkan yang sebesar-besarnya kepada Pemilik Toko Ummy Zacky dan Tim karena telah memberikan izin untuk riset serta memberikan dukungan penuh dalam hal penyelesaian skripsi ini.
5. Terimakasih Teruntuk teman-teman seperjuangan yang selalu ada dalam keadaan apapun yang memberikan support kepada saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

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

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	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

الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>
--------	---------	---------------------

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

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	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>Iz\ 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 harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ummy Zacky di Kabupaten Tabalong” , 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. Bapak Dr. H. Sukarni,. M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, SE.,MM., selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Elida Mahriani, S.E.I., M.M. selaku dosen penasehat akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Kepala Perpustakaan dan seluruh Tenaga Kependidikan UIN Antasari Banjarmasin.

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

Banjarmasin, 09 Juni 2022

Peneliti,



(Melawati)

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
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	7
F. Kerangka Konseptual	9
G. Hipotesis Penelitian.....	10
H. Penelitian Terdahulu	11
I. Sistematika Pembahasan	14
BAB II HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN.....	17
A. Harga	17
1. Pengertian Harga	17
2. Indikator Harga.....	19
B. Kualitas Produk	21
1. Pengertian Kualitas Produk	21
2. Indikator Kualitas Produk.....	25
C. Kualitas Pelayanan	27

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	27
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	29
D. Keputusan Pembelian	30
1. Pengertian Keputusan Pembelian	30
2. Indikator Keputusan Pembelian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian	35
C. Subjek dan Objek Penelitian	36
D. Populasi dan Sampel	36
E. Data dan Sumber Data.....	38
F. Metode Pengumpulan Data	39
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner	40
H. Teknik Analisis Data	42
I. Tahapan Penelitian	49
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	51
A. Penyajian Data.....	51
B. Hasil Penelitian	54
C. Analisis Data	70
BAB V PENUTUP.....	81
A. Simpulan.....	81
B. Saran-saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	89
Daftar Riwayat Hidup	122

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala.....	40
Tabel 3. 2 Indikator Kuesioner.....	40
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Harga.....	55
Tabel 4. 2 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Kualitas Produk.....	56
Tabel 4. 3 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Skor Item Variabel Keputusan Pembelian	59
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Data.....	61
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabelitas Instrumen Data	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	63
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolenearits.....	64
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinansi (R ²).....	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji T.....	68
Tabel 4. 12 Uji F	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan Toko Ummy Zacky (Dalam Satu Minggu)	4
Gambar 1. 2 kerangka Pemikiran.....	9
Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	53
Gambar 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Varace Residual)	65