

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MOTIF SASIRANGAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN MEMBELI
PADA USAHA DZIFA SASIRANGAN
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
FAHRIANI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, MOTIF SASIRANGAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN MEMBELI
PADA USAHA DZIFA SASIRANGAN
BANJARMASIN**

SKRIPSI

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

Oleh:

Fahriani

190105010158

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahriani
NIM : 190105010158
Tempat/Tgl. Lahir : Bakapas, 20 Mei 2000
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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 dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 3 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

A 10,000 Rupiah Indonesian banknote is shown with a signature written over it. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', 'METAL TITANIUM', and 'ES232AKX1047 (G3) (250)'. The signature is in black ink and appears to be 'Fahriani'.

Fahriani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motif Sasirangan dan Harga terhadap Keputusan Pelanggan Membeli pada Usaha Dzifa Sasirangan Banjarmasin

Ditulis oleh : Fahriani

N I M : 190105010158

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Bakapas, 20 Mei 2000

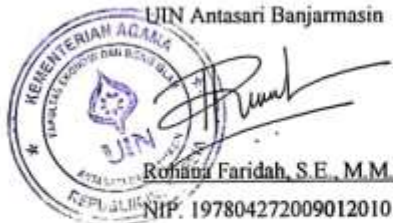
Alamat : Desa Bakapas Rt. 05 Rw. 02, Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah


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, 29 Mei 2023

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

Pembimbing


Rohana Faridah, S.E., M.M.
NIP. 197804272009012010


Drs. Nispan Rahmi, M. Ag
NIP. 196705011994031005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motif Sasirangan dan Harga terhadap Keputusan Pelanggan Membeli pada Usaha Dzifa Sasirangan Banjarmasin", ditulis oleh Fahriani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 27 Juni 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82,7)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. H. Nispan Rahmi, M.Ag (Ketua)	1.
2. Dr. Mahmud Yusuf, M.Si (Anggota)	2.
3. Annisa Sayyid, M.Si (Anggota)	3.
4. Rimayanti, S.E., M.M (Anggota)	4.

ABSTRAK

Fahriani. 2023. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motif Sasirangan dan Harga terhadap Keputusan Pelanggan Membeli pada Usaha Dzifa Sasirangan Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Drs, Nispan Rahmi, M. Ag.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Motif Sasirangan, Harga dan Keputusan Pelanggan Membeli

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya persaingan bisnis usaha mikro kecil menengah saat ini. Usaha mikro kecil menengah berkembang pesat khususnya di Banjarmasin banyak terdapat usaha sasirangan berskala rumahan. Setiap usaha sasirangan memiliki strategi pemasaran yang menarik untuk mempengaruhi keputusan pelanggan dalam melakukan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan, motif sasirangan dan harga terhadap keputusan pelanggan membeli secara simultan dan parsial.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan metode pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, motif sasirangan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pelanggan membeli yang dapat dilihat dari hasil uji F, nilai F hitung $21,019 > F$ tabel $2,70$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$. Sedangkan secara parsial variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pelanggan membeli yang dapat dilihat dari hasil uji t, nilai t hitung $2,302 > t$ tabel $1,984$ dengan nilai sig $0,024 < 0,05$ pada variabel kualitas pelayanan dan nilai t hitung $3,895 > t$ tabel $1,984$ dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$ pada variabel harga. Sedangkan variabel motif sasirangan tidak berpengaruh terhadap keputusan pelanggan membeli yang dilihat dari nilai t hitung $1,834 < t$ tabel $1,984$ dengan nilai sig. $0,070 > 0,05$.

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(QS. Ar-Rum: 60)

“Manusia hanya perlu berusaha diiringi doa, bukan diam ditempat, bukan pula berlari cepat namun perlahan melangkah, sabar menjalani setiap proses dan ikhlas menerima ketetapan-nya”

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur atas limpahan rahmat dan karunia Allah swt yang memberikan kemudahan serta kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis persembahkan karya tulis sederhana ini kepada:

Kepada Ayah dan Ibu tercinta yaitu ayahanda Irham dan ibunda Sarhah

Atas segenap cinta, kasih sayang yang tulus, doa yang tidak pernah putus mengiringi, dukungan dan semangat.

Kepada seluruh keluarga

Yang telah mendukung, membantu dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Kepada seluruh dosen

Yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat serta bimbingan selama menimba ilmu dan penyelesaian skripsi ini.

Serta kepada semua teman dan sahabat

Yang terbaik teman-teman lokal F Ekonomi Syariah 2019, juga sahabat-sahabat di Asrama Putri Murakata HST Bina Brata dan sahabat spesial yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

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>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَة	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*

المَكْتَبَة الْجَمِيلَة	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 صدر	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 وفرعون 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 خُلُقًا	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>
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
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا
وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ ، أَمَّا بَعْدُ

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. Yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Motif Sasirangan dan Harga terhadap Keputusan Pelanggan Membeli pada Usaha Dzifa Sasirangan Banjarmasin” guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis dengan sepenuhnya menyadari bahwa dalam penulis dan penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman MA. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
2. Bapak Dr. H. Sukarni , M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Rohana Faridah, S.E.,M.M. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan menyetujui judul skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. Nispan Rahmi, M. Ag. selaku dosen penasehat akademik dan pembimbing skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan

waktunya kepada penulis selama masa perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
7. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Banjarmasin, 27 April 2023



Fahriani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	10
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Kerangka Pemikiran.....	15
H. Hipotesis Penelitian.....	15
I. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II KEPUTUSAN PEMBELIAN, KUALITAS PELAYANAN, MOTIF SASIRANGAN DAN HARGA	19
A. Perilaku Konsumen	19
B. Keputusan Pembelian.....	21
C. Kualitas Pelayanan, Motif Sasirangan dan Harga	29
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	49
B. Lokasi Penelitian	49
C. Populasi dan Sampel	49
D. Data dan Sumber Data.....	51
E. Teknik Pengumpulan Data	52
F. Desain Pengukuran.....	52
G. Uji Instrumen Penelitian.....	55
H. Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	62
A. Penyajian Data.....	62
B. Analisis Data	92
BAB V PENUTUP.....	98

A. Simpulan.....	98
B. Saran-saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN	104
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	117

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	53
Tabel 3. 2 Indikator Kuesioner.....	54
Tabel 4. 1 Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	63
Tabel 4. 2 Data responden berdasarkan umur	63
Tabel 4. 3 Data Responden berdasarkan pekerjaan	64
Tabel 4. 4 Pelayanan dengan cepat kepada pelanggan	65
Tabel 4. 5 Cepat merespon setiap permintaan pelanggan	66
Tabel 4. 6 Selalu menjaga mutu produk.....	66
Tabel 4. 7 Ramah dan bersahabat	67
Tabel 4. 8 Menyediakan dan memberikan nota pembelian.....	68
Tabel 4. 9 Memiliki warna-warni yang elegan	69
Tabel 4. 10 Memiliki motif dan perpaduan warna yang selaras	70
Tabel 4. 11 Motif yang ditawarkan sangat menarik.....	70
Tabel 4. 12 Memiliki motif gambar bagus dan tidak	71
Tabel 4. 13 Motif memiliki beragam bentuk	72
Tabel 4. 14 Harga produk dapat dijangkau oleh semua kalangan.....	73
Tabel 4. 15 Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk	74
Tabel 4. 16 Harga yang ditawarkan di bawah harga rata-rata pesaing	75
Tabel 4. 17 Harga sesuai dengan manfaat produk yang dibeli	75
Tabel 4. 18 Memutuskan membeli produk karena adanya kebutuhan.....	76
Tabel 4. 19 Memutuskan membeli produk karena produk	77

Tabel 4. 20 Memutuskan membeli produk karena pesanan dikirim	78
Tabel 4. 21 Memutuskan membeli produk yang banyak	79
Tabel 4. 22 Dzifa Sasirangan mengirim produknya tepat waktu	80
Tabel 4. 23 Memutuskan membeli produk karena menyediakan	81
Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas.....	82
Tabel 4. 25 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4. 26 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	84
Tabel 4. 27 Hasil Uji Multikolinearitas.....	84
Tabel 4. 28 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4. 29 Hasil Uji F (uji secara simultan)	89
Tabel 4. 30 Hasil Uji t (uji secara parsial)	90
Tabel 4. 31 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian	27
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	86