

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN TOKO  
JASA REZEKI BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
PUTRI WULANDARI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023 M/1444 H**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN TOKO  
JASA REZEKI BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Putri Wulandari**

**190105010385**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Wulandari  
NIM : 190105010385  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin/6 Februari 2001  
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 saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Banjarmasin, 21 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

  
Putri Wulandari

## PERSETUJUAN

### PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin

Ditulis oleh : Putri Wulandari

NIM : 190105010385

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 6 Februari 2001

Alamat : Jalan Kelayan B Gg. Baja Rt. 10 No. 42 Kelurahan Kelayan Timur, Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin

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


Banjarmasin, 5 Juni 2023

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



  
Rohang Faridah, S.E., MM  
NIP. 1978 0427 200901 2010

Pembimbing 1



Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 1983 0526 201101 2007

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin”, ditulis oleh Putri Wulandari, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 5 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82,9)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



*[Signature]*  
Dr. H. Sukarni, M.Ag.  
NIP 196304171991021001

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hj. Zulpa Makiah, M.Ag. (Ketua)	1. <i>[Signature]</i>
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	2. <i>[Signature]</i>
3. Muhammad Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy. (Anggota)	3. <i>[Signature]</i>
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	4. <i>[Signature]</i>

## ABSTRAK

**Putri Wulandari.** 2023. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.

**Kata Kunci:** Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pemikiran bahwa keputusan pembelian konsumen dalam membeli sebuah produk ditentukan oleh berbagai faktor yang menjadi pertimbangan, diantaranya adalah kualitas produk, kualitas pelayanan yang diberikan, dan harga yang ditawarkan kepada konsumen. Hal ini pula yang terjadi kepada konsumen Toko Jasa Rezeqi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah berbelanja di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin. Jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini berjumlah 96 sampel yang diperoleh dari perhitungan rumus *lemeshow* untuk mendapatkan jumlah sampel apabila populasi tidak diketahui jumlahnya. Penarikan sampel menggunakan Teknik *accidental sampling*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS IBM *versi 25*.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk dikarenakan pelayanan dan harga yang diberikan Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin sesuai dengan keinginan konsumen. Sehingga setiap melakukan pembelian konsumen akan merasa lebih puas dengan produk yang dibeli. Selain mendapatkan manfaat dari produknya, konsumen juga akan merasa senang dengan pelayanan karyawan dan harga yang diberikan oleh Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin.

## **MOTTO**

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

“Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5)

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia”

(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik

(Ali bin Abi Thalib)

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Orang Tua ku tercinta,

Saudaraku tersayang,

Seluruh keluarga besar,

Teman-teman ku,

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang

Yang tulus dan tiada ternilai besarnya

Terima kasih.



## 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 Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Jasa Rezeqi 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. Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku Rektor Universitas Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Rohana Faridah, SE., MM. dan M. Qamaruddin, ME. selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran dan perbaikan, serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan proposal skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh responden penelitian yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis
7. Orang tua ku tercinta, terimakasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya. Terimakasih telah banyak memberikan dorongan baik berupa kasih sayang, materi dan sebagiannya yang tak terhitung jumlahnya.
8. Kakak-Kakak ku tersayang, terimakasih untuk doa dan dukungan yang selalu kalian berikan.
9. Seluruh keluarga besar ku yang selalu memberika semangat, kasih dan doa yang tak pernah putus.
10. Sahabat-sahabat ku tersayang yang selalu mendukung dan jadi saksi perjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman lokal D Ekonomi Syariah 2019 sebagai teman-teman seperjuangan, terimakasih untuk semangat dan doa yang kalian berikan.

12. Teman-teman KKN Desa Abung, Hulu Sungai Tengah yang telah memberikan pengalaman baru dan pertemanan yang singkat namun berkesan.
13. Seluruh orang-orang baik yang tidak bisa ku sebutkan satu per satu  
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, 6 Desember 2022  
Penulis,



(Putri Wulandari)

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional/Batasan Istilah .....	10
F. Kerangka Pemikiran .....	11
G. Hipotesis Penelitian.....	12
H. Penelitian Terdahulu .....	13
I. Sistematika Penulisan.....	19
<b>BAB II KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN</b> .....	<b>21</b>
A. Kualitas Produk .....	21
B. Kualitas Pelayanan .....	26
C. Harga .....	32
D. Keputusan Pembelian .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>47</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian .....	48
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	49
D. Data dan Sumber Data.....	49
E. Populasi dan Sampel .....	51
F. Teknik Pengumpulan Data .....	53
G. Skala Pengukuran Variabel .....	54
H. Instrumen Penelitian.....	55
I. Teknik Analisis Data .....	56
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	<b>64</b>
A. Penyajian Data.....	64
B. Analisis Data .....	93

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
A. Simpulan.....	100
B. Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert .....	54
Tabel 3.2 Indikator Penelitian .....	55
Tabel 4.1 Data Produk Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin .....	65
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan mur.....	66
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	67
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	68
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	68
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan berapa kali berbelanja.....	69
Tabel 4.7 Jawaban responden tentang variabel kualitas produk .....	70
Tabel 4.8 Jawaban responden tentang variabel kualitas pelayanan .....	72
Tabel 4.9 Jawaban responden tentang variabel harga.....	74
Tabel 4.10 Jawaban responden tentang variabel keputusan pembelian.....	76
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	80
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Harga .....	80
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian .....	81
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Kolomorov-Smirnov .....	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	83
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser .....	84
Tabel 4.19 Hasil Uji Autokorelasi .....	86
Tabel 4.20 Hasil Uji Run Test.....	86
Tabel 4.21 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	87
Tabel 4.22 Hasil Uji T (Parsial) .....	89
Tabel 4.23 Hasil Uji F (Simultan).....	91
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Scatterplot.....	84