

**PENGARUH KUALITAS MINAT BELI, PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
UMKM CITRA SARI DIKOTA TANJUNG PINANG**

**RYAN GUNAWAN
NIM. 190461201101**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ryan Gunawan
Nim : 190461201101
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Minat Beli, Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada UMKM Citra Sari Dikota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Hj. Iranita, S.E., M.Si.
NIP/NIDN. 1027087003

Dosen Pembimbing II

Roni Kurniawan. S.Sos., M.Si
NIP/NIDN. 0003107708

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dr. Rafki RS, SE., MM</u> NIP.198012302014041001	Ketua Penguji		5/2-24
<u>Hj. Iranita, S.E., M.Si.</u> NIP/NIDN.1027087003	Penguji I		31/1/2024
<u>Bunga Paramita, SE., M.Si.</u> NIP/NIDN.0012018402	Penguji II		31/1/2024
<u>Roni Kurniawan. S.Sos., M.Si</u> NIP/NIDN. 0003107708	Penguji III		31/1/24
<u>Firmansyah Kusasi, ST., MM</u> NIP. 196706072021211002	Penguji IV		31/1/24

Tanggal Lulus: 23 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Dr. Hj. Asmaul Husna, SE., Ak., MM., CA
NIDN. 1001077101



Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP. 198508222019031012

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan tangan dibawah ini:

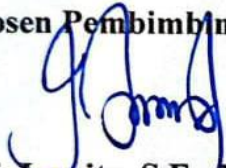
Nama: Ryan Gunawan
Nim: 190461201101
Jurusan: Manajemen
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Minat Beli, Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada UMKM Citra Sari Dikota Tanjung Pinang

Disetujui untuk digunakan dalam sidang skripsi

Tanjung Pinang, 18 Desember 2023

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita, S.E., M.Si.
NIP/NIDN.1027087003

Dosen Pembimbing II



Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si.
NIP/NIDN.0003107708

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji**



Abdul Jalal, SE., M.Si.
NIP.198508222019031012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama: Ryan Gunawan
Nim: 190461201101
Jurusan: Manajemen
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi: Pengaruh Kualitas Minat Beli, Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada UMKM Citra Sari Dikota Tanjungpinang

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyampaian dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 23 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Ryan Gunawan

NIM. 190461201101

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Minat Beli, Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada UMKM Citra Sari Dikota Tanjung Pinang”** dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi pencerah dalam kehidupan manusia. Penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji. Oleh Karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis bapak, Hasyim dan ibu Eliyana, yang selalu memberikan dukungan serta kasih sayang, do'a, juga nasihat dan penulis berharap menjadi anak yang bisa dibanggakan.
2. Kepada nenek yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, nasihat, do'a dan penulis berharap menjadi cucu yang bisa dibanggakan.
3. Kepada kedua adik saya, Elsa Sely Rahmadani dan Alya Syahera Keysa yang selalu memberikan kepada penulis support.
4. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, SPi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Ibu Dr. Hj. Asmaul Husna, SE., Ak., M.Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

6. Bapak Abdul Jalal, SE., M.Si. selaku ketua program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
7. Ibu Hj. Iranita, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan, saran, masukan serta motivasi kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak Roni Kurniawan, S.Sos.,M.Si. selaku dosen pembimbing II yang meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran serta motivasinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Bapak Abdul Jalal, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan saran, masukan serta motivasi kepada penulis dari masa perkuliahan hingga pada saat penyusunan skripsi.
10. Kepada seluruh Dosen dan Staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu karna telah memberikan ilmu pengetahuan serta memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Ibu Kartika Kusumastuti selaku pembimbing pada Citra Sari Kota Tanjung Pinang yang telah memberikan motivasi, masukan, saran serta membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi.
12. Kepada teman teman serta saudara penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang selalu menemani penulis serta memberikan motivasi dan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.

13. Kepada Rindi Andika yang selalu mendengarkan keluh kesah serta memberikan support, motivasi, saran hingga masukan kepada penulis.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karna itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir (Skripsi) dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjung Pinang, 23 Januari 2024


Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGHANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penelitian	8
BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Pustaka	10

2.1.1	Kualitas Minat Beli.....	10
2.1.2	Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3	Kualitas Harga.....	11
2.1.4	Keputusan Pembelian.....	12
2.2	Review Penelitian Terdahulu	14
2.3	Kerangka Pemikiran	21
2.4	Pengembangan Hipotesis	22
2.4.1	Pengaruh Kualitas Minat Beli Terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.4.2	Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembeli:	23
2.4.3	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	23
2.4.4	Pengaruh Kualitas Minat Beli, Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.5	Hipotesis.....	25
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1	Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	26
3.2	Metode Penelitian	26
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian	26
3.4	Defenisi Operasional Variabel.....	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6	Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	33
3.7	Metode Analisis.....	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45

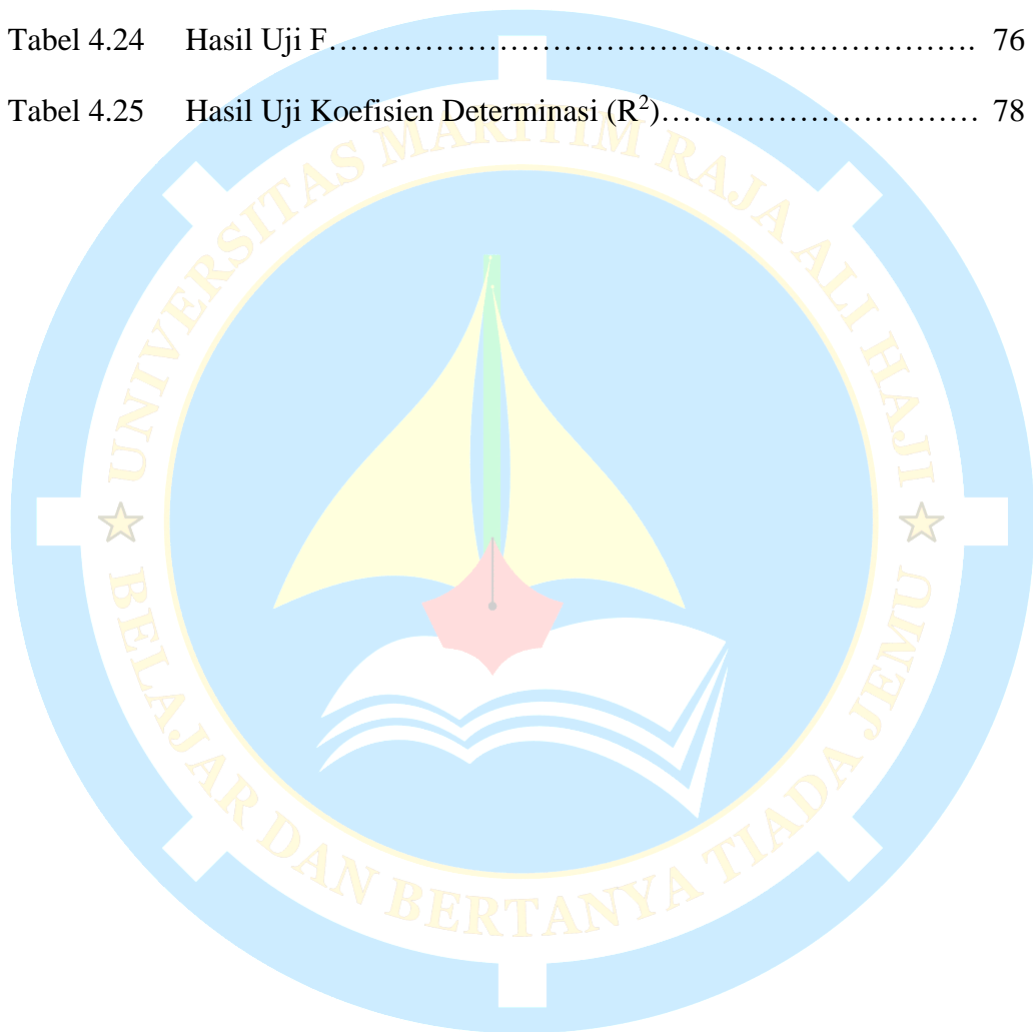
4.1.1 Profil Perusahaan.....	45
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46
4.1.3 Struktur Organisasi.....	47
4.2 Hasil Penelitian.....	48
4.2.1 Distribusi Penelitian.....	48
4.2.2 Karakteristik Responden.....	49
4.2.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.2.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	51
4.2.3 Deskripsi Tanggapan Responden.....	52
4.2.3.1 Variabel Kualitas Minat Beli.....	52
4.2.3.2 Variabel Pelayanan.....	54
4.2.3.3 Variabel Harga.....	56
4.2.3.4 Variabel Keputusan Pembelian.....	57
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	59
4.3.1 Teknik Analisis Data.....	59
4.3.1.1 Hasil Pengujian Statistik.....	59
4.3.2 Uji Kualitas Data.....	61
4.3.2.1 Uji Validitas.....	61
4.3.2.1.1 Uji Validitas Kualitas Minat Beli.....	62
4.3.2.1.2 Uji Validitas Pelayanan.....	62
4.3.2.1.3 Uji Validitas Harga.....	63
4.3.2.1.4 Uji Validitas Keputusan Pembelian....	63

4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	67
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas.....	68
4.3.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.3.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	71
4.3.5 Uji Hipotesis.....	73
4.3.5.1 Uji t atau Uji parsial.....	73
4.3.5.2 Uji F atau Uji Simultan.....	75
4.3.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	77
4.3.6 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	78
4.3.6.1 Pengaruh Kualitas Minat Beli Terhadap Keputusan Pembelian.....	78
4.3.6.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	80
4.3.6.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	82
4.3.6.4 Pengaruh Kualitas Minat Beli, Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

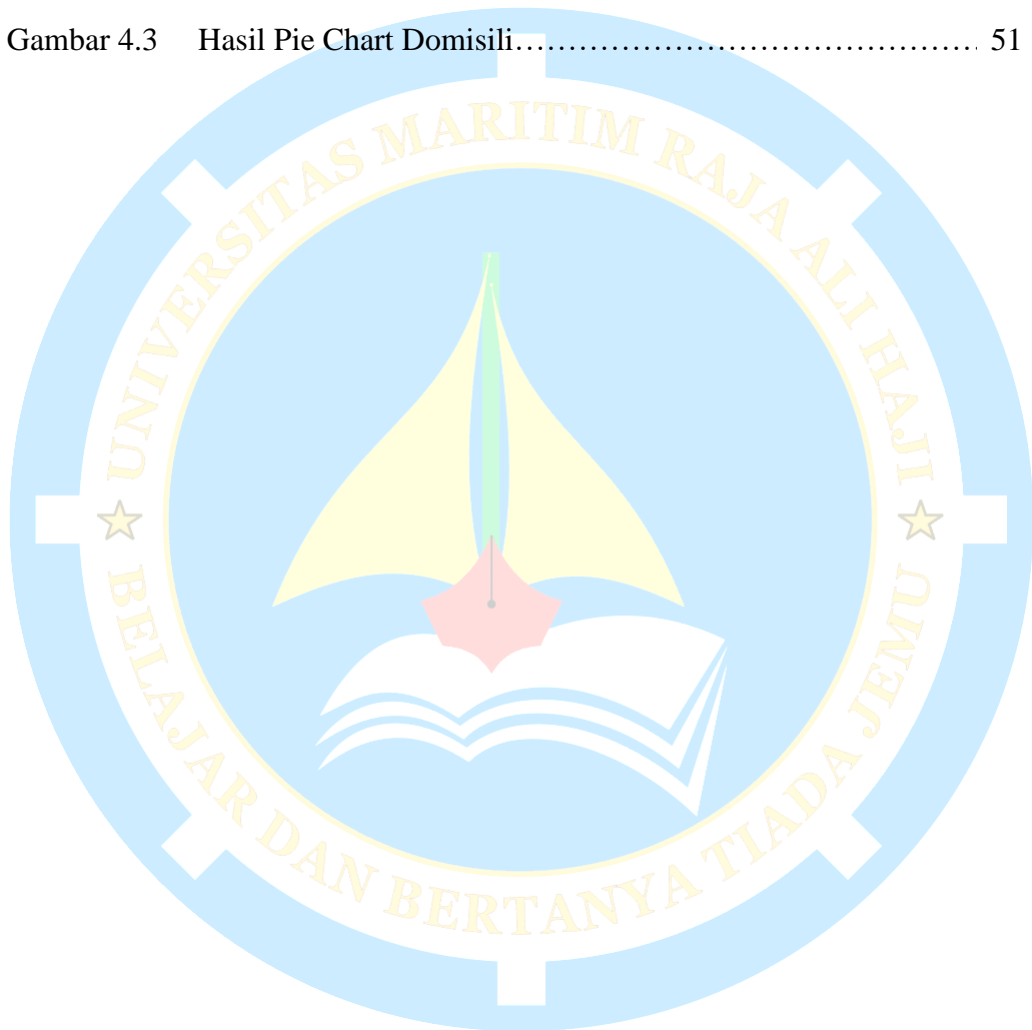
No Tabel	Uraian	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1	Defenisi Operasional.....	28
Tabel 4.1	Distribusi Responden.....	49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domsili	51
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Minat Beli	52
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan.....	54
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	56
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	57
Tabel 4.8	Hasil Uji Deskriptif.....	59
Tabel 4.9	Hasil Uji Deskriptif Setelah Dilakukan Outlier.....	60
Tabel 4.10	Hasil Validitas Kualitas Minat Beli.....	62
Tabel 4.11	Hasil Validitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.12	Hasil Validitas Harga.....	63
Tabel 4.13	Hasil Validitas Keputusan Pembelian.....	63
Tabel 4.14	Hasil Realibilitas Kualitas Minat Beli.....	64
Tabel 4.15	Hasil Realibilitas pelayanan.....	65
Tabel 4.16	Hasil Realibilitas Harga.....	65
Tabel 4.17	Hasil Realibilitas Keputusan Pembelian.....	66
Tabel 4.18	Hasil Uji One-sampel Kolmogorov-Smirnov.....	67
Tabel 4.19	Hasil Uji One-sampel Kolmogorov-Smirnov Setelah	

	Outlier	68
Tabel 4.20	Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.21	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4.23	Hasil Pengujian Persial (Uji t).....	73
Tabel 4.24	Hasil Uji F.....	76
Tabel 4.25	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78



DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Uraian	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4.1	Struktur Organisasi UMKM Citra Sari	47
Gambar 4.2	Hasil Pie Chart Usia.....	50
Gambar 4.3	Hasil Pie Chart Domisili.....	51



DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Uraian
Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2.	Tabulasi Data Responden
Lampiran 3.	Uji Deskriptif Sebelum Outlier

