

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN EMAS
BATANGAN GALERI 24 PADA PT PEGADAIAN CP BUKIT
BESTARI KOTA TANJUNGPINANG**

**TEDI WILHANSYAH TANJUNG
NIM 2104020127**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

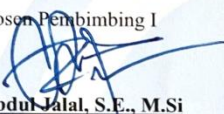
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Tedi Wilhansyah Tanjung
NIM : 2104020127
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Emas Batangan Galeri 24 Pada PT Pegadaian CP Bukit Bestari Kota Tanjungpinang.

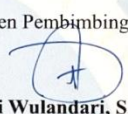
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

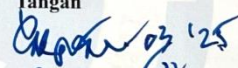
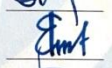
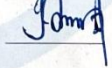
Dosen Pembimbing I


Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012

Dosen Pembimbing II


Kiki Wulandari, S.E., MM
NIP. 199201212019032018

Panitia Penguji,

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
H. Catri Jintar, S.E., M.Si NIP. 196210191993101002	Ketua Penguji		23/1/25
Abdul Jalal, S.E., M.Si NIP. 198508222019031012	Penguji I		21/1/25
Ezky Tiwasiningsih, S.E., M.Si NIP. 199202052022032010	Penguji II		3/2/25
Kiki Wulandari, S.E., MM NIP. 199201212019032018	Penguji III		3/2/25
Hj. Iranita, M.Si NIP. 197008272021212003	Penguji IV		2/2/2025

Tanggal Lulus: 23 Januari 2025

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim dan Ketua Jurusan Manajemen Bisnis




Dekana Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001


Risdya Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tedi Wilhansyah Tanjung

NIM : 2104020127

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap
Keputusan Pembelian Emas Batangan Galeri 24 Pada PT
Pegadaian CP Bukit Bestari Kota Tanjungpinang.

Disetujui untuk digunakan dalam Sidang
Skripsi Tanjungpinang, 14 Januari 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012


Kiki Wulandari, S.E., MM
NIP. 199201212019032018

Mengetahui,

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


Ezky Tiwasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tedi Wilhansyah Tanjung

NIM : 2104020127

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap
Keputusan Pembelian Emas Batangan Galeri 24 Pada PT
Pegadaian CP Bukit Bestari Kota Tanjungpinang.

Dengan ini saya 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 Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang 23 januari 2025

Yang membuat pernyataan



Tedi Wilhansyah Tanjung
Nim. 2104020127

MOTTO

**“Hanya karna prosesmu lebih lama dari yang lain,
bukan berarti kamu gagal.”**

Colonel Sandres



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah AWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Emas Batangan Galeri 24 Pada PT Pegadaian CP Bukit Bestari Kota Tanjungpinang"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah menjadi pemimpin bijaksana di Kampus Biru Perjuangan.
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Bapak Indra Firdiyansyah, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim beserta Ibu Nur Bayti, S.I.Kom., M.E selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang selalu mendukung penulis.
3. Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim dan Bapak Edinur Ilham, S.E., M.E selaku Kepala Laboratorium Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang selalu mendukung penulis.

4. Bapak Abdul Jalal, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang selalu sabar membimbing penulis dan memberi masukan dan Ibu Kiki Wulandari, S.E., MM selaku Dosen Pembimbing II
5. Bapak H. Catry Jintar SE.,M.Si selaku Penguji 1 penulis yang memberi dukungan dan saran kepada penulis.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Darmansyah Tanjung dan Ibu Teti Wilhani Sianturi yang selalu memberikan doa, cinta, dukungan, dan motivasi tanpa henti kepada penulis.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Saiful Bahri Hasibuan dan Ibu Erda Mawan Sari Sianturi yang selalu memberikan doa, cinta, dukungan, dan motivasi tanpa henti kepada penulis.
8. Adik tercinta, Talita Sholeha Boru Tanjung, yang membuat penulis selalu semangat untuk mengerjakan penelitian.
9. Andika Surya Darma Pratama selaku teman seperjuangan dalam meraih gelar sarjana.
10. Kepada seluruh karyawan dan karyawan PT Pegadaian CP Bukit Bestari

Tanjungpinang, 24 Januari 2025



Tedi Wilhansyah Tanjung

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Pembatasan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	11

2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2 Harga.....	12
2.1.3 Promosi	15
2.1.4. Keputusan Pembelian.....	18
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Pengembangan Hipotesis	27
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	27
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	28
2.5 Hipotesis.....	29
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Objek Dan Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.1.1 Objek Penelitian.....	30
3.1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	30
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.3 Operasionalisasi Variabel penelitian.....	31
3.3.1 Variabel Dependen	31

3.3.1 Variabel Independen.....	31
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel.....	34
3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	36
3.5.1 Sumber Data.....	36
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Metode Analisis.....	37
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	38
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	39
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.6.5 Uji Hipotesis	43
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Gambar Umum Objek Penelitian	45
4.1.1 Profil Perusahaan	45
4.1.2 Visi dan misi Pegadaian	46
4.2 Distribusi Responden	47
4.3 Gambaran Umum Responden	47

4.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.3.2 Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan	48
4.3.4 Identitas Responden Berdasarkan Pembelian	49
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian	50
4.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	51
4.4.2 Deskripsi Variabel Harga	52
4.4.3 Deskripsi Variabel Promosi.....	54
4.4.4 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	55
4.5 Hasil Penelitian.....	57
4.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	57
4.5.2 Uji Kualitas Data.....	58
4.5.3 Uji Asumsi Klasik	60
4.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.5.5 Uji Hipotesis	66
4.5.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.6 Pembahasan Penelitian	71
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	71
4.6.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	72
4.6.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	73

4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi

Terhadap Keputusan Pembelian 74

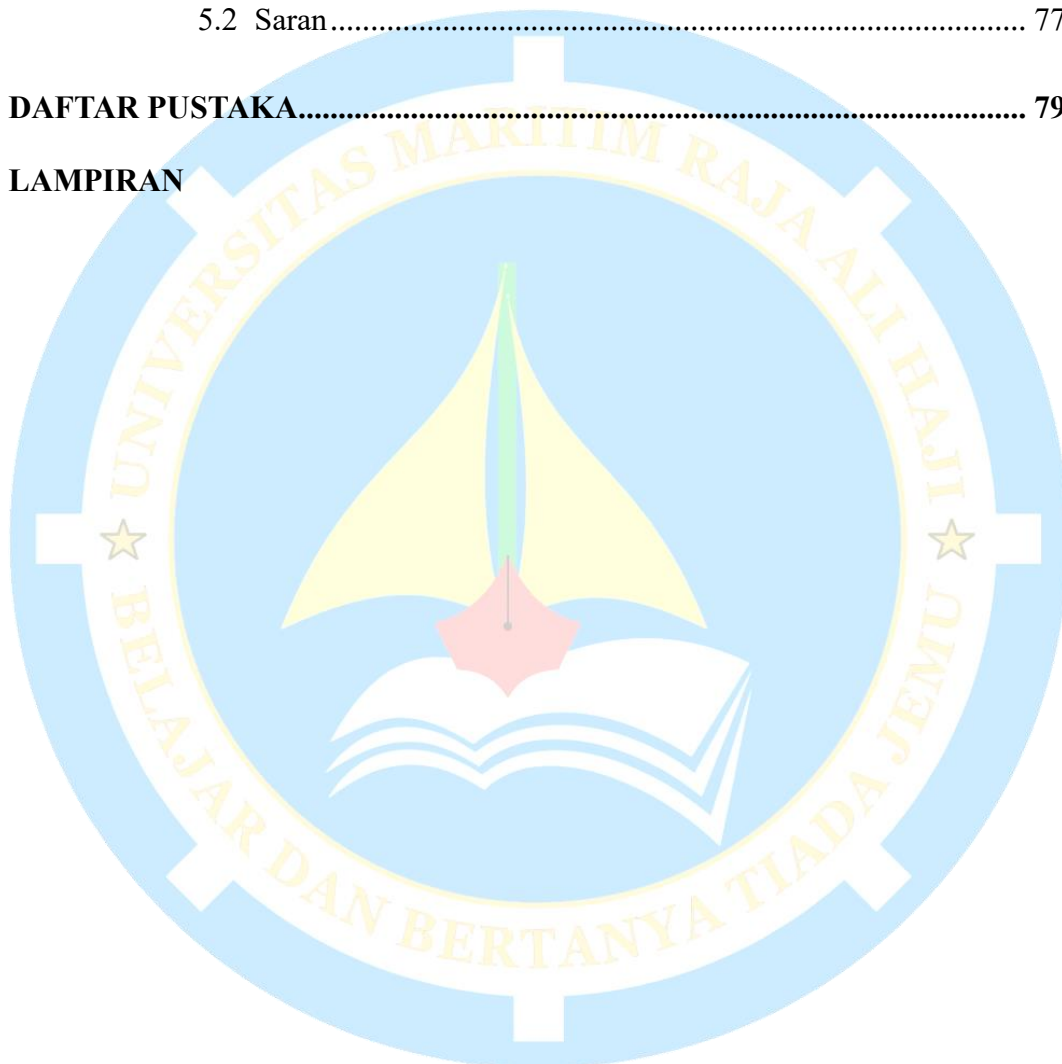
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN..... 76

5.1 Kesimpulan..... 76

5.2 Saran..... 77

DAFTAR PUSTAKA..... 79

LAMPIRAN

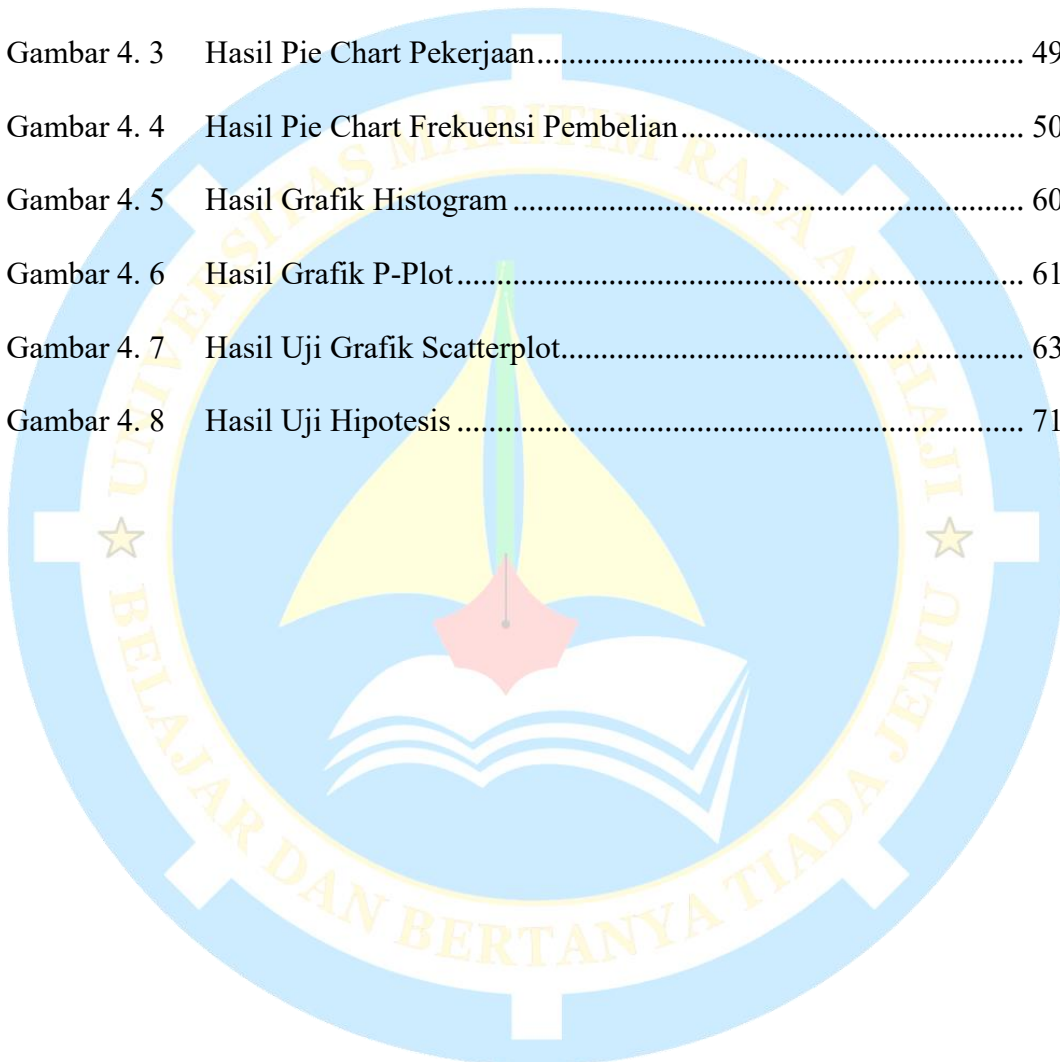


DAFTAR TABEL

NO. Tabel	Uraian	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Nasabah Yang Membeli Emas Batangan	2
Tabel 2. 1	Review Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 3. 2	Skala Likert Pada Penelitian	38
Tabel 4. 1	Distribusi Responden	47
Tabel 4. 2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 4	Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	49
Tabel 4. 5	Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4. 6	Jawaban Responden Pada Variabel Harga.....	52
Tabel 4. 7	Jawaban Responden Pada Variabel Promosi	54
Tabel 4. 8	Jawaban Responden Pada Variabel Keputusan Pembelian	56
Tabel 4. 9	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	57
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Penelitian	58
Tabel 4. 11	Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4. 12	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov	61
Tabel 4. 13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	62
Tabel 4. 14	Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas	64
Tabel 4. 15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4. 16	Hasil Uji t	67
Tabel 4. 17	Hasil Uji F	69
Tabel 4. 18	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	70

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Uraian	Halaman
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4. 1	Logo Pegadaian	45
Gambar 4. 2	Hasil Pie Chart Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4. 3	Hasil Pie Chart Pekerjaan.....	49
Gambar 4. 4	Hasil Pie Chart Frekuensi Pembelian.....	50
Gambar 4. 5	Hasil Grafik Histogram	60
Gambar 4. 6	Hasil Grafik P-Plot.....	61
Gambar 4. 7	Hasil Uji Grafik Scatterplot.....	63
Gambar 4. 8	Hasil Uji Hipotesis	71



DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Uraian	Halaman
Lampiran 1.	Kuisisioner Penelitian	82
Lampiran 2.	Beberapa gambar Produk emas Galeri 24	85
Lampiran 3.	Tabulasi Data Responden	86
Lampiran 4.	Uji Kualitas Data	92
Lampiran 5.	Uji Asumsi klasik	95
Lampiran 6.	Analisis Regresi Linier Berganda	97
Lampiran 7.	Uji Hipotesis	97
Lampiran 8.	Analisis Koefisien Determinasi	98
Lampiran 9.	Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner	98

