



# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CV. ANUGRAH REZKY BAJA ADHITAMA CABANG KARIHKIL CISEENG BOGOR**

## **PROPOSAL SKRIPSI**

**Disusun Oleh:**

**Selawati Dewi**

**41121033**



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN  
(STIM) BUDI BAKTI  
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CV.  
ANUGRAH REZKY BAJA ADHITAMA CABANG  
KARIHKIL CISEENG BOGOR**

**PROPOSAL SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Mengikuti Bimbingan Skripsi  
Jenjang Pendidikan Strata 1 ( Satu )*

**Disusun Oleh :**

**Selawati Dewi  
41121033**



**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN  
(STIM) BUDI BAKTI  
2025**



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada CV. Anugrah Rezky Baja Adhitama Cabang Karihkil Ciseeng Bogor. Persaingan yang semakin ketat disektor material bangunan menuntut perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik serta harga yang kompetitif agar mampu mempertahankan dan menarik konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan survei pada 98 responden menggunakan teknik *sampling kuota*. Analisis data meliputi uji validitas, uji reabilitas, uji T, Koefisien Determinasi, Korelasi, Regresi Linier Sederhana, uji F dan Regresi Linier Berganda menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini terbukti dari nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sebesar 0,733 dan sisanya 26,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel yang diteliti. Sementara itu, pengaruh harga terhadap keputusan pembelian sebesar 0,472 dan sisanya 52,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 0,791, sedangkan 20,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of service quality and price on purchasing decisions at CV. Anugrah Rezky Baja Adhitama, Karikil Branch, Ciseeng, Bogor. Increasing competition in the building material sector requires companies to provide the best services and competitive prices in order to attract and retain customers. The research method used is quantitative descriptive with a survey of 98 respondents through quota sampling techniques. Data analysis includes validity and reliability tests, t-test, coefficient of determination, correlation, simple linear regression, and multiple linear regression using SPSS 25. The results indicate that service quality and price significantly influence purchasing decisions. This is proven by the coefficient of determination ( $R^2$ ) of service quality on purchasing decisions of 0.733, while the remaining 26.7% is influenced by other factors outside the studied variables. Furthermore, the effect of price on purchasing decisions is 0.472, with the remaining 52.8% influenced by external factors. Simultaneously, service quality and price affect purchasing decisions by 0.791, while the remaining 20.9% is influenced by other factors beyond the research variables.*

**Keywords:** *Service Quality, Price, Purchasing Decision.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

## TANDA PERSETUJUAN

NAMA : SELAWATI DEWI  
NIM : 41121033  
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU (S-1)  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PEMASARAN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
CV. ANUGRAH REZKY BAJA ADHITAMA CABANG KARIHKIL CISEENG  
BOGOR

PEMBIMBING I

Arif Igo, S.H., S.E., M.M

PEMBIMBING II

Iqbal, S.E., M.M.

MENGETAHUI

KETUA PROGRAM STUDI

Rita Mardiana, S.E., M.M.

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMAN**

**(STIM) BUDI BAKTI**

**2025**





Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

## TANDA PENGESAHAN

Telah diterima dan disetujui oleh Panitia Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen (STIM) Budi Bakti, guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM).

Bogor, ..... 2025

| Panitia Penguji | Nama                             | Tanda Tangan                                                                          |
|-----------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Ketua,       | Indri Guslina, S.E., M.M         |  |
| 2. Sekretaris,  | Rina Fatimah, S.Sos., M.Si., M.M |  |
| 3. Anggota,     | Asep Hendriana, S.E., M.M        |  |

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN**  
**(STIM) BUDI BAKTI**  
**2025**



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Selawati Dewi  
NIM : 41121033  
Tempat Tanggal Lahir : Bogor, 05 Februari 2001  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada  
CV. Anugrah Rezky Baja Adhitama Cabang Karahidil Ciseeng Bogor**

Merupakan gagasan dan hasil penelitian asli penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana pada program sejenis di STIM Budi Bakti atau perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya. Apabila pernyataan saya terbukti tidak benar atau skripsi saya plagiat, maka saya bersedia untuk dibatalkan kelulusannya.

Bogor, 16 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan

Selawati Dewi

NIM: 41121033

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan hidayahnya sehingga saya bisa menyelesaikan proposal skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada CV. Anugrah Rezky Baja Adhitama Cabang Karihkil Ciseeng Bogor” dengan lancar dan baik. Skripsi ini adalah sebagai syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Program Studi Manajemen STIM Budi Bakti di Bogor

Dalam kesempatan ini, perkenankanlah penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat juga terimakasih kepada :

1. Ibu Rina Fatimah, Sos., M.Si, M.M Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
2. Ibu Indri Guslina, S.E., M.M, Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
3. Bapak Aza El Munadiyan, S.Si., M.M., AMIPR, Selaku Pimpinan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
4. Bapak Iqbal, S.E., M.M, Selaku Kepala Lembaga Penjamin Mutu Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
5. Bapak Subhan Munafis, S.Hut., M.M, selaku wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
6. Ibu Rita Mardiana, S.E., M.M, Selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
7. Ibu Vivi Ristanti, S.K.M., M.M, Selaku Sekertaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti.
8. Bapak Arif Igo, S.H., S.E., M.M, selaku dosen pembimbing 1 yang telah membantu memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Iqbal, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah membantu memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.





10. Kepada segenap dosen yang telah memberikan ilmunya selama penulis menempuh perkualiah di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Budi Bakti
11. Bapak Rangga Sanjaya selaku pimpinan CV. Anugrah Rezky Baja Adhitama yang telah memberikan izin dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kepada kedua orang tua tercinta, terkasih, tersayang Bapak dan mamah. Terimakasih selalu memberikan dukungan dan semangat untuk teteh, hingga bisa sampai dititik paling ditunggu ini. Bapak terhebat, bapak Hendar yang selalu mensupport anaknya untuk terus belajar terus maju, mamah Cia Asiah yang selalu menemani setiap saat suka ataupun duka mamah selalu ada buat teteh makasih banyak ya mah selalu mengusahakan apapun itu untuk teteh.
13. Kepada adik tercinta tersayang terngeselin Viki Alfaro yang selalu menjadi penghibur teteh
14. Kepada Bapak Ratno Nawawi dan Ibu Lisliana selaku pimpinan kerja saya yang telah memberikan saya izin kerja terus mensupport saya dari awal kuliah sampai akhir
15. Kepada Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan pengisian kuesioner, sehingga penelitian ini berjalan dengan lancar
16. Kepada Keluarga dan kerabat yang telah mensupport saya agar cepat lulus
17. Kepada teman saya Siti Hudaeyah Adawiyah, Siti Nurika, Sisilvia Riswana, Khairunisa, Afni Haliza Hakiem, Lulu Atus Sakinah sudah menemani proses ini dari awal bareng-bareng terus selama 4 tahun ini
18. Kepada teteh Nuril Milati dan Bibi Jenab yang selalu memberikan perhatian
19. Kepada teman saya Dea Yusiana yang selalu memsupport saya ditempat kerja
20. Kepada seseorang yang tidak bisa saya sebutkan, terimakasih banyak sudah menemani saya membantu secara moril ataupun materil selama penyusunan skripsi ini
21. Terakhir, kepada diri saya sendiri, Selawati Dewi terimakasih banyak telah berjuang sampai sejauh ini, yang telah bertahan dan menyelesaikan apa yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

telah dimulai. Percaya selalu kepada Allah bahwa disetiap proses kamu Allah selalu lancarkan setiap prosesnya.

Semoga Allah senantiasa membalas semua kebaikan itu dan melimpahkan Rahmat dan perlindungan kepada semua pihak yang telah membantu penelitian ini dari awal hingga akhir sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Bogor, 16 Agustus 2025

**Selawati Dewi**

**NIM. 41121033**

## DAFTAR ISI

|                                               |            |
|-----------------------------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                          | <b>ii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                         | <b>iii</b> |
| <b>TANDA PERSETUJUAN.....</b>                 | <b>iv</b>  |
| <b>TANDA PENGESAHAN.....</b>                  | <b>v</b>   |
| <b>PERNYATAAN.....</b>                        | <b>vi</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                    | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                     | <b>xiv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                    | <b>xv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                  | <b>xvi</b> |
| <b>BAB I.....</b>                             | <b>1</b>   |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>                       | <b>1</b>   |
| <b>1.1 Latar Belakang Penelitian .....</b>    | <b>1</b>   |
| <b>1.2 Batasan Masalah.....</b>               | <b>5</b>   |
| <b>1.3 Perumusan Masalah.....</b>             | <b>5</b>   |
| <b>1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b> | <b>6</b>   |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian .....                 | 6          |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian .....                | 6          |
| <b>1.5 Hipotesis .....</b>                    | <b>7</b>   |
| <b>1.6 Metode Penelitian .....</b>            | <b>8</b>   |
| 1.6.1 Metode Penelitian .....                 | 8          |
| 1.6.2 Populasi.....                           | 9          |
| 1.6.3 Sampel .....                            | 9          |



|                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.6.4 Teknik Pengumpulan Data.....                                           | 10        |
| 1.6.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....                               | 11        |
| <b>1.7 Penelitian Terdahulu .....</b>                                        | <b>17</b> |
| <b>BAB II .....</b>                                                          | <b>23</b> |
| <b>LANDASAN TEORI.....</b>                                                   | <b>23</b> |
| <b>2.1 Tinjauan teoritis mengenai Manajemen.....</b>                         | <b>23</b> |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen .....                                             | 23        |
| 2.1.2 Fungsi-Fungsi Manajemen .....                                          | 24        |
| 2.1.3 Unsur-unsur Manajemen.....                                             | 25        |
| <b>2.2 Tinjauan Teoritis Tentang Manajemen Pemasaran .....</b>               | <b>27</b> |
| 2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....                                   | 27        |
| 2.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran .....                                       | 28        |
| 2.2.3 Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran .....                                | 30        |
| 2.2.4 Pengertian Bauran Pemasaran .....                                      | 30        |
| 2.2.5 Peranan Pemasaran .....                                                | 32        |
| <b>2.3 Tinjauan Teoritis Tentang Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>).....</b> | <b>33</b> |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....                                     | 33        |
| 2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....                                     | 33        |
| 2.3.3 Manfaat Kualitas Pelayanan .....                                       | 34        |
| <b>2.4 Tinjauan Teoritis Tentang Harga (X<sub>2</sub>).....</b>              | <b>35</b> |
| 2.4.1 Pengertian Harga.....                                                  | 35        |
| 2.4.2 Indikator Harga .....                                                  | 36        |
| 2.4.3 Tahap-Tahap Penetapan Harga.....                                       | 37        |



|                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.4.4 Metode Penetapan Harga .....                                                                     | 38        |
| <b>2.5 Tinjauan Teoritis Tentang Keputusan Pembelian (Y).....</b>                                      | <b>39</b> |
| 2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....                                                             | 39        |
| 2.5.2 Indikator Keputusan Pembelian.....                                                               | 40        |
| 2.5.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian .....                                        | 41        |
| <b>2.6 Hubungan antar variabel.....</b>                                                                | <b>44</b> |
| 2.6.1 Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Keputusan pembelian (Y) ...                       | 44        |
| 2.6.2 Hubungan Harga ( $X_2$ ) terhadap Keputusan pembelian (Y) .....                                  | 45        |
| 2.6.3 Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) terhadap Keputusan pembelian (Y) ..... | 46        |
| <b>2.7 Kerangka pemikiran .....</b>                                                                    | <b>47</b> |
| <b>BAB III.....</b>                                                                                    | <b>50</b> |
| <b>OBJEK PENELITIAN .....</b>                                                                          | <b>50</b> |
| 3.1 Tinjauan Umum Objek Penelitian .....                                                               | 50        |
| 3.2 Visi dan Misi Objek Penelitian .....                                                               | 51        |
| 3.3 Struktur Organisasi.....                                                                           | 52        |
| 3.4 Jabaran dan Tugas Wewenang.....                                                                    | 53        |
| 3.5 Kegiatan Usaha Objek Penelitian .....                                                              | 54        |
| 3.6 Pelanggan atau Pemasok Rekanan Objek Penelitian .....                                              | 55        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                                                    | <b>57</b> |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                            | <b>57</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                                                             | 57        |
| 4.1.1 Data operasional variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....                                     | 58        |





|                                                                                            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.1.2 Deskripsi data .....                                                                 | 64         |
| 4.1.3 Hasil uji statistik deskriptif responden (identitas responden) .....                 | 76         |
| 4.1.4 Hasil uji kualitas data (uji validitas dan uji reabilitas) .....                     | 78         |
| 4.1.5 Hasil pengujian statistik untuk uji hipotesis baik secara simultan dan parsial ..... | 80         |
| <b>4.2 Pembahasan .....</b>                                                                | <b>88</b>  |
| 4.2.1 Pembahasan .....                                                                     | 88         |
| 4.2.2 Temuan penelitian .....                                                              | 91         |
| 4.2.3 Keterbatasan penelitian .....                                                        | 92         |
| 4.2.4 Implikasi penelitian .....                                                           | 93         |
| <b>BAB V .....</b>                                                                         | <b>93</b>  |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                                                                    | <b>93</b>  |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                       | 93         |
| 5.2 Saran .....                                                                            | 94         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                | <b>96</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                      | <b>97</b>  |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                                                 | <b>130</b> |



## DAFTAR TABEL

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Perbandingan harga.....                                   | 3  |
| Tabel 1.2 Omset Penjualan CV. Anugrah Rezky Baja Adhitama.....       | 4  |
| Tabel 1. 3 instrument dalam bentuk checklist.....                    | 10 |
| Tabel 1. 4 Skala Model Likert.....                                   | 11 |
| Tabel 1. 5 Kategori Interpretasi Koefisien Korelasi.....             | 15 |
| Tabel 1. 6 Penelitian Terdahulu.....                                 | 17 |
| Tabel 4. 1 Instrument Penelitian Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....   | 58 |
| Tabel 4. 2 Instrument Penelitian Harga ( $X_2$ ).....                | 60 |
| Tabel 4. 3 Instrument Penelitian Keputusan Pembelian ( $Y$ ).....    | 62 |
| Tabel 4. 4 Deskripsi data Variabel Kualitas Pelayanan.....           | 65 |
| Tabel 4. 5 Deskripsi data Variabel Harga.....                        | 69 |
| Tabel 4. 6 Deskripsi data Variabel Keputusan Pembelian.....          | 73 |
| Tabel 4. 7 Karakteristik Responden .....                             | 77 |
| Tabel 4. 8 Uji Validitas.....                                        | 78 |
| Tabel 4. 9 Uji Reabilitas.....                                       | 79 |
| Tabel 4. 10 Coefficients variabel $X_1$ terhadap $Y$ .....           | 80 |
| Tabel 4. 11 Model Summary variabel $X_1$ terhadap $Y$ .....          | 81 |
| Tabel 4. 12 Coefficients variabel $X_1$ terhadap $Y$ .....           | 82 |
| Tabel 4. 13 Model Summary variabel $X_1$ terhadap $Y$ .....          | 82 |
| Tabel 4. 14 Coefficients variabel $X_2$ terhadap $Y$ .....           | 83 |
| Tabel 4. 15 Model Sumarry variabel $X_2$ terhadap $Y$ .....          | 84 |
| Tabel 4. 16 Coefficients variabel $X_2$ terhadap $Y$ .....           | 84 |
| Tabel 4. 17 Model Sumarry variabel $X_2$ terhadap $Y$ .....          | 85 |
| Tabel 4. 18 Coefficients variabel $X_1$ dan $X_2$ terhadap $Y$ ..... | 85 |
| Tabel 4. 19 Model Sumarry $X_1$ dan $X_2$ terhadap $Y$ .....         | 86 |
| Tabel 4. 20 ANOVA $X_1$ dan $X_2$ terhadap $Y$ .....                 | 87 |
| Tabel 4. 21 Model Sumarry $X_1$ dan $X_2$ terhadap $Y$ .....         | 87 |



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar STIM Budi Bakti.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin STIM Budi Bakti.

## DAFTAR GAMBAR

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| 2. 1 Kerangka Berpikir.....                                   | 48  |
| 3. 1 Struktur Organisasi CV. Anugrah Rezky Baja Adhitama..... | 52  |
| 5. 1 Gambar Objek Penelitian .....                            | 127 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                                                                    |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....                                                                                                               | 97  |
| Lampiran 2 Data Mentah Identitas Responden.....                                                                                                    | 104 |
| Lampiran 3 Data Mentah Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....                                                                                  | 109 |
| Lampiran 4 Data Mentah Variabel Harga ( $X_2$ ).....                                                                                               | 112 |
| Lampiran 5 Data Mentah Variabel Keputusan Pembelian (Y).....                                                                                       | 115 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )....                                                            | 118 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Harga ( $X_2$ ).....                                                                        | 119 |
| Lampiran 8 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) .                                                                   | 120 |
| Lampiran 9 Hasil pengujian hipotesis 1 (pengaruh variabel kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap keputusan pembelian (Y).....                       | 121 |
| Lampiran 10 Hasil pengujian hipotesis 2 (pengaruh variabel harga ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian (Y) .....                                  | 123 |
| Lampiran 11 Hasil pengujian hipotesis 3 (pengaruh variabel kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian (Y) ..... | 125 |