

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
TOKO SABRINA DESA SEMERAH
KABUPATEN KERINCI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh :

KARTIKA RAHAYU
NPM : 1810061201103

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
TOKO SABRINA DESA SEMERAH
KABUPATEN KERINCI**

KARTIKA RAHAYU

Pembimbing Utama : ZEFRI EFDISON, S.Kom,
Program studi : Manajemen Pemasaran
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : 1). Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian di Toko Sabrina Desa Semerah Kabupaten Kerinci baik secara parsial dan simultan. 2). Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian di Toko Sabrina Desa Semerah Kabupaten Kerinci baik secara parsial dan simultan.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen dan pengunjung dari Toko Sabrina Desa Semerah Kabupaten Kerinci yang jumlahnya tidak diketahui, maka didapatkan ukuran sampel sebanyak 4 variabel x 10 = 40 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa : Terdapat pengaruh antara Susana Toko terhadap Keputusan pembelian ulang yang dibuktikan oleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang mana $5,865 > 2,028$ dan signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka berdasarkan kriteria uji signifikan, H_a diterima dan H_o . Terdapat pengaruh antara Harga terhadap Keputusan pembelian yang dibuktikan oleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang mana $0,599 > 2,028$ dan signifikan $0,001 < 0,05$. Terdapat pengaruh antara Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan pembelian yang dibuktikan oleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang mana $0,812 > 2,028$ dan signifikan $0,003 < 0,05$. Secara bersama sama terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan, harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan pembelian yang dibuktikan dimana $f_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $25,325 > 2,86$ dan $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak dimana artinya Kualitas pelayanan, harga dan Kepuasan Pelanggan secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan pembelian Pada Toko Sabrina Desa Semerah Kabupaten Kerinci. Besarnya Kualitas pelayanan, harga dan Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan pembelian Konsumen Pada Toko Sabrina Desa Semerah Kabupaten Kerinci. Nilai R^2 sebesar 0,510 jika dipersenkan menjadi 53,1% sisanya sebesar 46,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dapat dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND CUSTOMER
SATISFACTION ON PURCHASE DECISIONS IN
SABRINA SHOP SEMERAH VILLAGE
KEINCI DISTRICT*

KARTIKA RAHAYU

*Main Advisor : ZEFRI EFDISON, S.Kom,
Study program : Marketing Management
Kerinci Natural High School of Economics*

ABSTRACT

This study aims to determine: 1). To determine the effect of service quality, price, and customer satisfaction on purchasing decisions at the Sabrina Store, Semerah Village, Kerinci Regency, both partially and simultaneously. 2). To determine the magnitude of the influence of service quality, price, and customer satisfaction on purchasing decisions at Sabrina Stores, Semerah Village, Kerinci Regency, both partially and simultaneously.

The population in this study are all consumers and visitors from Sabrina Shop, Semerah Village, Kerinci Regency whose number is unknown, so the sample size is obtained as many as 4 variables x 10 = 40 respondents. Based on the results of the study indicate that: There is an influence between Susana Toko on repurchase decisions as evidenced by t count > from t table which is $5,865 > 2,028$ and significant $0.000 < 0.05$. Thus, based on the significant test criteria, H_a is accepted and H_o . There is an influence between price on purchasing decisions as evidenced by t count > from t table which is $0.599 > 2.028$ and significant is $0.001 < 0.05$. There is an influence between customer satisfaction on purchasing decisions as evidenced by t count > from t table which is $0.812 > 2.028$ and significant $0.003 < 0.05$. Together there is an influence between service quality, price and customer satisfaction on purchasing decisions as evidenced where $f_{count} > f_{table}$ is $25.325 > 2.86$ and $0.000 < 0.05$, then H_a is accepted and H_o is rejected which means Quality of service, price and customer satisfaction jointly have a significant effect on purchasing decisions at the Sabrina Shop, Semerah Village, Kerinci Regency. The amount of service quality, price and customer satisfaction jointly affect consumer purchasing decisions at the Sabrina Shop, Semerah Village, Kerinci Regency. The value of R^2 is 0.510 if it is represented as 53.1%, the remaining 46.9% is influenced by other variables that cannot be discussed in this study.

Keywords: Service Quality, Price and Customer Satisfaction, Purchase Decision