

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
GAS LPG 3KG PADA PELANGGAN
DIPANGKALAN GAS ZAINAL ARIFIN
DESA CEMPAKA**

KTI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Diploma (D3)

Pada Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH

AFRIDA

NPM : 202163411163

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2024**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, taufiq dan inayah-Nya untuk terus mengiringi langkahku mencapai cita-cita, maka hasil karya tulis ilmiah ini penulis persembahkan kepada :

1. Untuk orangtuaku, yang kusayangi yaitu Ayah dan Ibu yang selalu memberi semangat, kasih sayang serta selalu mendoakan keberhasilanku.
2. Untuk kakak yang tercinta, terimakasih yang selalu mendengarkan berbagai keluh kesah saya dalam menghadapi berbagai permasalahan.
3. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan serta semangat untuk saya dalam mengerjakan penulisan KTI ini.
4. Almamater STIA Amuntai.

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KTI

Yang bertanda tangan di bawah in :

Nama : Afrida

NPM : 202163411163

Judul KTI : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Gas LPG 3 kg pada pelanggan di pangkalan gas Zainal Arifin Desa Cempaka

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa KTI yang saya tulis adalah hasil karya sendiri bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar diploma di perguruan tinggi mana pun.

Sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini disebut daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut di atas, saya bersedia menerima saksi dicabut ijazah serta gelar yang telah diberikan kepada saya.

Amuntai, 26 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Afrida

TANDA PERSETUJUAN
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN GAS LPG DI PANGKALAN GAS ZAINAL
ARIFIN DESA CEMPAKA

TUGAS AKHIR

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal, 26 Juli 2024

Untuk dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Disetujui

Ketua

Program Studi Administrasi Bisnis



Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B.CLMA^R
NIK.19940609 201509 1 020

Dosen Pembimbing

A blue ink signature of Jamil Rifani.

Jamil Rifani, S.Sos, MM
NIDN. 1130118401

Disahkan Oleh

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



Dr. Reno Affrian, M.AP, CIQnR, CIQaR
NIK. 19891025 201807 1 030

PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN GAS LPG DI PANGKALAN GAS ZAINAL
ARIFIN DESA CEMPAKA



Disusun Oleh :

Nama : Afrida

NPM : 202163411163

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Pada tanggal juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Susunan Tim Penguji

	Nama Lengkap	Tanda Tangan
Ketua	Jamil Rifani, S.Sos,MM	
Merangkap		
Anggota		
Sekretaris	Eka Santi Agustina, S.Sos, MM, CIQaR, CIQnR	
Merangkap		
Anggota		

Amuntai, 26 Juli 2024

Ketua
Program Studi Administrasi Bisnis


Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B. CLMA^R
NIK. 19940609 201509 1020

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai


Dr. Reno Afflan, M.AP, CIQnR, CIQnR
NIK. 19891025 201807 1 030

ABSTRAK

AFRIDA, NPM : 202163411163, 2024, Judul “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN GAS LPG PADA PELANGGAN DI PANGKALAN GAS ZAINAL ARIFIN DESA CEMPAKA” Dibawah bimbingan Bapak Jamil Rifani, S.Sos, MM

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui : (1) Untuk mengetahui harga mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian gas lpg 3 kg, (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian gas lpg 3kg, (3) Untuk mengetahui harga dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap keputusan pembelian gas lpg 3kg.

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan pangkalan gas zainal arifin. Penelitian kali ini menerapkan metode kuantitatif disertai *teknik non probability sampling* dengan metode slovin dan didapatkan sampel sejumlah 50 responden. Konsumen pangkalan gas Zainal Arifin dijadikan sebagai subjek. Pengambilan data diperoleh melalui penggunaan kuesioner (angket) sebagai tekniknya. Teknik analisis pada penelitian kali ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis (uji parsial (t) dan uji simultan (F), dan koefisien determinasi dengan menggunakan program SPSS 22.

Hasil penelitian diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = 14,375 + -0,231X_1 + 0,160X_2$. Hasil pengujian hipotesis secara simultan (uji F) didapatkan F hitung 10,851 dan sig = 0,000 < 0,05 menunjukkan harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada keputusan pembelian. Sedangkan uji parsial (uji t) harga berpengaruh negative dan signifikan terhadap keputusan pembelian karena nilai t hitung sebesar -3,569 < 1,677 dan nilai sig = 0,001 < 0,05, sebaliknya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian sebab t hitung sebesar 2,566 > 1,677 dan nilai sig = 0,014 < 0,05. Koefisien determinasi (adjusted R²) sebesar 0,634 hal ini berarti 63,4% keputusan pembelian di pengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan. Kesimpulan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan. Sedangkan secara parsial harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan. Keputusan Pembelian

ABSTRACT

AFRIDA, NPM : 202163411163, 2024, Title "THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON LPG GAS PURCHASE DECISIONS FOR CUSTOMERS AT THE ZAINAL ARIFIN GAS PARK, CEMPAKA DESA" Under the guidance of Mr. Jamil Rifani, S.Sos, MM

The aim of this research is to find out: (1) To find out whether price has an influence on the decision to purchase 3 kg LPG gas, (2) To find out whether service quality has an influence on the decision to purchase 3 kg LPG gas, (3) To find out how price and service quality have an influence on the decision to purchase 3kg LPG gas.

The population in this study were customers of the Zainal Arifin gas base. This research applies quantitative methods accompanied by non-probability sampling techniques using the Slovin method and a sample of 50 respondents was obtained. Gas base consumer Zainal Arifin was used as the subject. Data collection was obtained through the use of questionnaires as a technique. The analysis techniques in this research include validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, hypothesis testing (partial test (t) and simultaneous test (F), and coefficient of determination using the SPSS 22 program.

The research results obtained a multiple linear regression equation $Y = 14.375 + -0.231X_1 + 0.160X_2$. The results of simultaneous hypothesis testing (F test) showed that F count was 10.851 and sig = 0.000 < 0.05, indicating that price and service quality have an influence on purchasing decisions. Meanwhile, the partial test (t test) of price has a negative and significant effect on purchasing decisions because the calculated t value is -3.569 < 1.677 and the sig value = 0.001 < 0.05, on the other hand, partially the quality of the service has a positive and significant influence on purchasing decisions because the calculated t value is 2.566 > 1.677 and sig value = 0.014 < 0.05. The determinant coefficient (adjusted R²) is 0.634, this means that 63.4% of purchasing decisions are influenced by price and service quality. The conclusion is that price and service quality influence simultaneously. Meanwhile, price and service quality partially influence purchasing decisions.

Keywords: Price, Service Quality. Buying decision

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal metode penelitian.

Karya tulis ilmiah ini telah saya susun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar pembuatan karya tulis ilmiah ini. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pembuatan karya tulis ilmiah ini.

Pembuatan karya tulis ilmiah penelitian ini saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat di dalamnya. saya hanyalah manusia biasa yang jauh dari kesempurnaan karena sesungguhnya kesempurnaan milik Allah SWT.

Saya mengucapkan terima kasih kepada pihak yang membantu dalam proses pembuatan dan penyelesaian proposal ini diantaranya :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIQnR, CIQaR selaku ketua sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B. CLMA^R selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis.
3. Bapak Jamil Rifani, S.Sos, MM selaku dosen pembimbing karya tulis ilmiah.
4. Ibu Eka Santi Agustina, S.Sos, MM, CIQaR, CIQnR selaku dosen penguji karya tulis ilmiah.

5. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Bisnis pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai yang telah membimbing, mendidik dan memberikan pengetahuan kepada penulis selama berada dibangku perkuliahan.
6. Keluarga selaku orang tua yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun material, serta selalu memberikan doa yang setiap hari untuk saya yang sampai hari ini saya dapat menyelesaikan tugas akhir.
7. Kakakku tercinta yang selalu mendengarkan keluh kesah saya dan memotivasi agar bisa berada dititik ini.
8. Teman – temanku tercinta yang selalu mendukung dan mengingatkan saya untuk proposal karya tulis ilmiah ini, Zahratunnisa, Hayatun Nisa, Khairunnida, Novianti, Normilawati, Dewi Ansari, Risma.

Akhir kata dari saya berharap semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap pembaca.

Wassalamualaikum wr.wb

Amuntai, 10 Juni 2024

Afrida

DAFTAR ISI

SAMPUL KTI.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
TANDA PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR	v
BERITA ACARA	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7

1.4.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Tinjauan Teoritis	11
2.2.1 Harga.....	11
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.3 Keputusan Pembelian	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.3.1 Variabel Independen (X1 dan X2).....	27
2.3.2 Variabel Dependen (Y)	28
2.4 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Lokasi Penelitian.....	31
3.2 Pendekatan Penelitian	31
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	32
3.3.1 Jenis Data.....	32
3.3.2 Sumber Data	32
3.4 Tipe Penelitian	33
3.5 Populasi dan Sample	33
3.5.1 Populasi.....	33

3.5.2 Sample	34
3.6 Definisi Operasional Penelitian	35
3.6.1 Variabel Dependen (Y)	35
3.6.2 Variabel independen (X).....	35
3.7 Instrumen Penelitian	36
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.8.1 Kuesioner atau Angket.....	37
3.9 Teknik Penentuan Skor	38
3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.11 Teknik Analisa Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Pangkalan Zainal Arifin	44
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Karakteristik Responden.....	44
4.2.2 Deskripsi Usia Responden	44
4.2.3 Deskripsi Jenis Kelamin	45
4.2.4 Frekuensi Penggunaan Gas	46
4.2.5 Deskripsi Variabel Penelitian	47
4.3 Uji validitas	50
4.4 Uji Reliabilitas	53

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Total Penjualan Tabung Gas LPG 3 Kg.....	5
Table 3 1 Kisi kisi Instrumen Penelitian	37
Table 3 2 Nilai Skala Likert	38
Tabel 4 1 Deskripsi Usia.....	45
Tabel 4 2 Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4 3 Frekuensi Penggunaan	46
Tabel 4 4 Variabel X1	47
Tabel 4 5 Variabel X2	48
Tabel 4 6 Variabel Y	49
Tabel 4 7 Uji Validitas Variabel X1	51
Tabel 4 8 Uji Validitas Variabel X2	51
Tabel 4 9 Uji Validitas Variabel Y	52
Tabel 4 10 Uji Reliabilitas	53
Tabel 4 11 Hasil Uji Kolmogrov- Smirnov Tes.....	55
Tabel 4 12 Uji Multikolonieritas.....	56
Tabel 4 13 Uji Glejser	58
Tabel 4 14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4 15 Uji Parsial (t).....	61
Tabel 4 16 Uji Simultan (F)	62
Tabel 4 17 Koefisien determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4 1 Normal Probability Plot (Hasil Pengujian Normalitas)	54
Gambar 4 2 Scatterplot.....	57