

**PENGARUH KUALITAS PERSEPSIAN, PERSEPSI HARGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DISTRO CROWD HOUSE YOGYAKARTA**

*The Effect Of Perceived Quality, Perceived Price, and Service Quality  
On Purchase Decisions Of Distro Crowd House Yogyakarta*

SKRIPSI

Disusun Guna memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dosen Pembimbing : Retno Widowati PA., M.Si., Ph.D



Oleh :  
Gerry Pratama Arya  
20160410032

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

# HALAMAN PERSETUJUAN

## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PERSEPSIAN, PERSEPSI HARGA, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DISTRO CROWD HOUSE YOGYAKARTA

*THE EFFECT OF PERCEIVED QUALITY, PERCEIVED PRICE, AND  
SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISION OF DISTRO CROWD  
HOUSE YOGYAKARTA*



Yogyakarta,

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing

Retno Widowati PA., M.Si., Ph. D

Tanggal, 24/3 2020

NIP. 196304071991032001

## HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS PERSEPSIAN, PERSEPSI HARGA, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DISTRO CROWD HOUSE YOGYAKARTA

*THE EFFECT OF PERCEIVED QUALITY, PERCEIVED PRICE, AND  
SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISION OF DISTRO CROWD  
HOUSE YOGYAKARTA*

Gerry Pratama Arya

20160410032

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal, 15 Mei 2020

  
Dr. Indah Fathawati, SE., M.Si.  
Ketua Tim Penguji

  
Retno Widowati P.A., M.S.i., Ph., D.  
Anggota Tim Penguji

  
Siti Dyah Handayani, Dr., MM  
Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Kaprodi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

  
Retno Widowati P.A., M.S.i., Ph., D.  
NIP. 196304071991032001

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Gerry Pratama Arya

Nomor mahasiswa : 20160410032

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PERSEPSIAN, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,

Materai, 6000,-

Gerry Pratama Arya

## MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain) dan hanya kepada Tuhanmu lah engkau berharap”.

(QS. Al-Insyrah,6-8)

“Dan berikanlah berita gembira bagi orang-orang yang sabar, (yaitu) orang-orang yang ketika ditimpa musibah mereka mereka mengucapkan sungguh kita semua ini milik Allah SWT, dan sungguh kepadanya lah kita kembali”.

(QS. Al-Baqarah, 155-156)

*“Get up, stand up, Stand up for your right. Get up, stand up, dont give up the fight”.*

(Bob Marley)

“Nilai akhir dari proses pendidika, sejatinya terekapitulasi dari keberhasilannya menciptakan perubahan pada dirinya dan lingkungannya. Itulah fungsi dari pendidikan sesungguhnya”.

(Lenang Manggala)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan ini saya persembahkan skripsi saya untuk :

1. Ayah saya yang bernama Sugiyarto dan Ibu saya yang bernama Titi Anisah Farida yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan dan memotivasi saya dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Persepsian, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian *Distro Crowd House* Yogyakarta. Dan objek dari penelitian ini adalah pelanggan *Distro Crowd House*.

Penelitian ini menggunakan 140 sampel yang dipilih menggunakan teknik *Non Probability Sampling* melalui metode *Purposive Sampling* dengan kriteria diatas 17 tahun, berdomisili di Yogyakarta dan pernah membeli di *Distro Crowd House*. Alat analisis yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda Uji parsial (Uji t), dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) yang dioperasikan menggunakan program IBM SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Persepsian, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian *Distro Crowd House*.

Kata Kunci : Kualitas Persepsian, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian.

## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the Effect of Perceived Quality, Price Perception and Service Quality on the Purchasing Decision of Crowd House Distro Yogyakarta. And the object of this research is the Crowd House Distro customers.*

*This sresearch uses 140 samples selected using the Non Probability Sampling technique through the Purposive Sampling method with criteria over 17 years, domiciled in Yogyakarta and once bought at the Crowd House Distro. The analytical tool used is the Multiple Linear Regression Partial Test (t Test), and the Determination Coefficient Test (R<sup>2</sup>) which is operated using the IBM SPSS program.*

*Based on the results of the study showed that Perceived Quality, Perceived Price and Service Quality has a positive and significant effect on the Purchase Decision of Crowd House Distro.*

*Keywords: Perceived Quality, Perceived Price, Service Quality and Purchasing Decisions.*



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kualittas Persepsian, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Distro Crowd House Yogyakarta**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat menambah pengetahuan terkait kualitas persepsian, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian *distro crowd house*. Penyelesain skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus – tulusnya kepada :

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Terima kasih untuk selalu menghadirkan suasana lingkungan kampus yang nyaman dan semakin baik dari waktu ke waktu.
2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D selaku Kepala Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan membagikan ilmu, pengalaman, dan nasehatnya kepada penulis, selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Program Studi Manajemen, yang telah memberikan kemudahan dan ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ayah dan Ibu yang senantiasa memberikan dorongan, motivasi dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

6. Semua Pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai kata akhir, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta,

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>II</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>III</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>IV</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>V</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>VI</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VIII</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>IX</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>XI</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XIV</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>15</b>
<b>BAB I LATAR BELAKANG</b> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
A. Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b. Kualitas Persepsian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
c. Persepsi Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
d. Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Hasil Penelitan Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Model Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- E. Definisi Operasional Variabel Penelitian ....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Uji Kualitas Instrumen Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- H. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PERSEMBAHAN ..... ERROR!  
BOOKMARK NOT DEFINED.**

- A. Gambaran Umum Subjek/Objek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
- B. Uji Kualitas Instrumen.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Hasil Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- D. Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB V SIMPULAN KETERBATASAN DAN SARANERROR! BOOKMARK  
NOT DEFINED.**

- A. Simpulan.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Keterbatasan Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Saran .....**Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

**LAMPIRAN ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2 Skala Likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3 Indikator Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Klasifikasi Umur.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Klasifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Klasifikasi Berdasarkan Pekerjaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Klasifikasi Berdasarkan Pendapatan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Hasil Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Hasil Uji Linear Berganda Coefficient...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Hasil Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Hasil Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Hasil Uji Kualitas Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 5 Uji Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>