

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA *CAR WASH*  
(Studi Kasus Sakti Carwash Kota Binjai)**

**SKRIPSI**

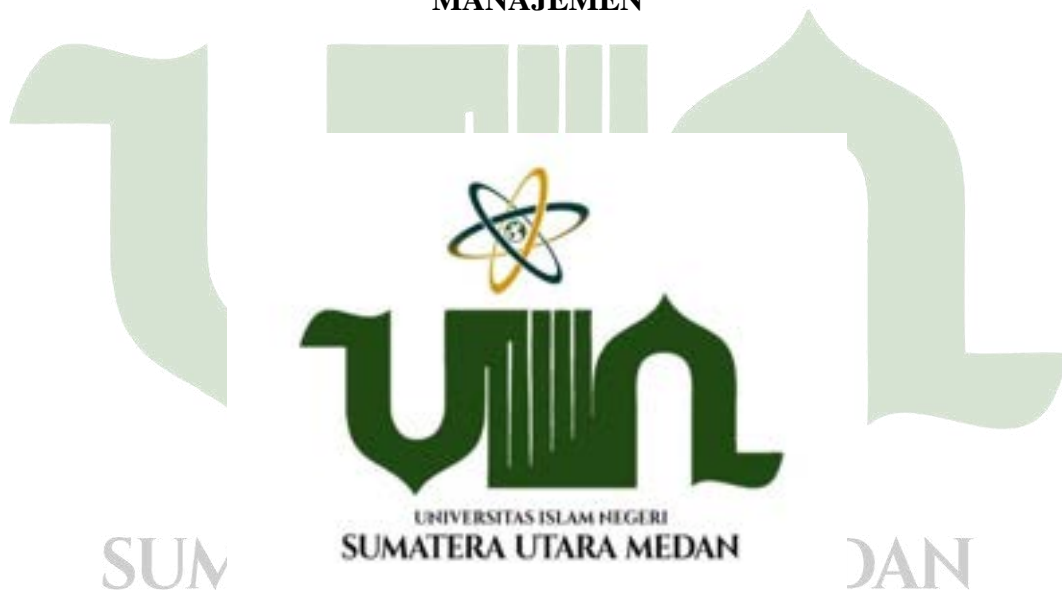
**Oleh:**

**YUDI BIMANTAKA**

**NIM. 0506193122**

**Program Studi:**

**MANAJEMEN**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2024 M / 1445 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA *CAR WASH*  
(Studi Kasus Sakti Carwash Kota Binjai)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan**

**Oleh:**

**YUDI BIMANTAKA  
NIM. 0506193122**

**Program Studi:  
MANAJEMEN**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN**

**2024 M / 1445 H**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yudi Bimantaka

NIM : 0506193122

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Jasa Car Wash (Studi Kasus Sakti Car Wash Kota Binjai)"** benar hasil karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan yang semua telah saya jelaskan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 21 Juni 2024

Yang menyatakan



Yudi Bimantaka

NIM. 0506193122

**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA *CAR WASH*  
(Studi Kasus Sakti Car Wash Kota Binjai)**

Oleh:

Yudi Bimantaka  
NIM. 0506193122

Dapat Disetujui dan Disahkan sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Pada Program Studi Manajemen, Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

Medan, 06 Mei 2024

Menyetujui:

Pembimbing I,

  
Sri Ramadhani, MM  
NIDN. 2015107502

Pembimbing II,

  
Nurwani, M.Si  
NIDN. 0126038901

Mengetahui:

Ketua Program Studi Manajemen


  
Dr. Nurbaiti, M.Kom  
NIDN. 0108087908

## PERSETUJUAN


Skripsi berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa *Car Wash* (Studi Kasus Sakti Carwash Kota Binjai)" oleh Sdr. Yudi Bimantaka, NIM. 0506193122, program studi Manajemen telah diujikan dalam sidang munaqsyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Pada 10 Juli 2024


Medan, 10 Juli 2024


Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Sumatera Utara, Medan

Ketua  
  
Dr. Nurbaiti, M.Kom  
NIDN. 0108087908

Sekretaris  
  
Budi Dharma, M.M  
NIDN. 2001048602

Anggota  
  
I. Sri Ramadhani, MM  
NIDN. 2015107502

  
2. Nurwani, M.Si  
NIDN. 0126038901

  
3. Dr. Marhyah, M.Ag  
NIDN. 2026017602

  
4. Nuri Aslam, M.Si  
NIDN. 2019029303

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan



  
Prof. Dr. H. Muhammad Syukri Albani Nst, MA  
NIDN. 2006078401

**ABSTRAK****Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian  
Jasa *Car Wash* (Studi Kasus Sakti Carwash Kota Binjai)**

Skripsi : Yudi Bimantaka (0506193122)  
Pembimbing I : Sri Ramadhani, MM  
Pembimbing II : Nurwani, M.Si  
Tahun Selesai : 2024

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian jasa *car wash* pada konsumen Sakti Carwash di kota Binjai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Sampel yang digunakan sebanyak 97 orang yang merupakan konsumen Sakti Carwash Binjai yang diambil dengan teknik pengambilan sampel *probability sampling*. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan analisis hipotesis menggunakan uji parsial (t), uji simultan (F), dan uji koefisien determinasi (*Ajusted R<sup>2</sup>*) yang diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Harga, Jasa *Car Wash*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Syukur *Alhamdulillah* penulis ucapkan kepada Allah *Subhanahu Wata'ala*, atas segala nikmat kesehatan, kesabaran dan kekuatan serta ilmu pengetahuan kepada hamba-Nya. Shalawat berangkaikan salam tak lupa penulis sampaikan kepada junjungan kita baginda Nabi besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman yang gelap gulita ke jaman yang terang benderang.

Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Car Wash (Studi Kasus Sakti Carwash Kota Binjai)”** diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada orang-orang yang terkait dalam terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyampaikan terimakasih yang sangat besar dan istimewa untuk kedua orang tua penulis Suriadi, SE (Ayah) dan Sri wahyuni (Ibu), serta dr. Sekar Anggraini M.K.M (Kakak) yang selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya, dukungan do'a yang tidak pernah putus dalam setiap gerak langkah penulis lakukan.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurhayati, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
2. Bapak Prof. Dr. Muhammad Syukri Albani Nasution, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
3. Ibu Dr. Isnaini Harahap, MAg selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
4. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, M.A selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
5. Ibu Dr. Marliyah, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

6. Ibu Dr. Nurbaiti, M. Kom selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
7. Bapak Budi Dharma, MM sekretaris Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
8. Ibu Mawaddah Irham, M.E.I selaku penasehat akademik yang telah membimbing dan memberikan masukan selama penulis melakukan kegiatan perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
9. Ibu Sri Ramadhani, MM selaku pembimbing Skripsi I yang telah membimbing dan mengarahkan selama penulis melakukan bimbingan skripsi
10. Ibu Nurwani, M.Si selaku pembimbing Skripsi II yang telah membimbing dan mengarahkan selama penulis melakukan bimbingan skripsi
11. Bapak dan Ibu dosen dan staf Akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
12. Teruntuk sahabat terdekat dimasa perkuliahan, yaitu Alya Triandini, Imamsyah, Sugeng Arifandi Banurea, Mhd Rafli, Malkan Yahya Abdillah, Musdiansyah Putra yang saling mendukung dan memberikan doa sehingga penelitian ini dapat diselesaikan
13. Teruntuk diri sendiri yang begitu membanggakan, yang mampu bertahan dari segala masalah selama kegiatan perkuliahan hingga selesai.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam penulis skripsi ini, untuk itu penulis harapkan kritik dan saran yang dapat membantu menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk kita semua, Aamiin.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabaratuh*

Binjai, 11 Juni 2024  
Penulis,

**Yudi Bimantaka**  
**NIM. 0506193122**



## DAFTAR ISI

HALAMAN AWAL .....	ii
SURAT PERNYATAAN PENULIS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Perumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	7
1. Keputusan Pembelian.....	7
2. Kualitas Pelayanan.....	10
3. Harga.....	12
B. Penelitian Terdahulu .....	18
C. Kerangka Teoritis.....	24
D. Hipotesa.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel .....	28
1. Populasi.....	28

2. Sampel.....	28
D. Jenis Data Penelitian .....	29
1. Data Primer ( <i>Primary Data</i> ) .....	29
2. Data Sekunder ( <i>Secondary Data</i> ) .....	29
E. Definisi Operasional.....	29
1. Variabel Independen .....	30
2. Variabel Dependen.....	30
F. Metode Pengumpulan Data.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	33
1. Statistik Deskriptif .....	33
2. Pengujian Kualitas Data.....	33
3. Pengujian Asumsi Klasik.....	36
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	38
5. Pengujian Hipotesis.....	38
<b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	41
1. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
2. Karakteristik Responden .....	41
3. Uji Kualitas Data.....	46
4. Uji Asumsi Klasik.....	47
5. Uji Hipotesis .....	49
B. Pembahasan.....	50
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	53
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	55

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Kerangka Teoritis .....	24
Gambar 4.1 : Logo Sakti Carwash Kota Binjai.....	41



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Perbandingan beberapa jasa <i>Carwash</i> di Binjai .....	4
Tabel 2.1 : Penelitian Sebelumnya .....	18
Tabel 3.1 : Waktu Penelitian .....	27
Tabel 3.2 : Definisi Operasional Variabel .....	31
Tabel 3.3 : Instrumen Skala Likert .....	33
Tabel 3.4 : Uji Validitas Instrumen .....	34
Tabel 3.5 : Uji Reliabilitas Instrumen .....	36
Tabel 4.1 : Screening Question.....	42
Tabel 4.2 : Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.3 : Usia Responden .....	43
Tabel 4.4 : Wilayah Tempat Tinggal.....	43
Tabel 4.5 : Tingkat Pendidikan.....	44
Tabel 4.6 : Jenis Pekerjaan .....	44
Tabel 4.7 : Penghasilan Per Bulan.....	45
Tabel 4.8 : Frekuensi Pembelian Jasa Per Bulan.....	45
Tabel 4.9 : Uji Validitas Data.....	46
Tabel 4.10 : Uji Reliabilitas Data.....	47
Tabel 4.11 : Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	47
Tabel 4.12 : Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.13 : Uji Heteroskedastisitas.....	48
Tabel 4.14 : Uji Parsial (Uji t).....	49
Tabel 4.15 : Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R-Square) .....	50