

**PERAN HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN REPUTASI TOKO TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN NITA MART KALISAT JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh: Nabilah Sari Agustining Rahayu
2210411058

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

2026

**PERAN HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN REPUTASI TOKO TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN NITA MART KALISAT JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh: Nabilah Sari Agustining Rahayu
2210411058

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

2026

PERNYATAAN PENULIS

Saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabilah Sari Agustining Rahayu

NIM : 2210411058

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul "Peran Harga, Kualitas Layanan Dan Reputasi Toko Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Nita Mart Kalisat Jember" adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan oleh substitusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, Mei 2026



Nabilah Sari Agustining Rahayu

NIM. 2210411058

PERSETUJUAN SKRIPSI

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**PERAN HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN REPUTASI TOKO TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN NITA MART KALISAT JEMBER**

Oleh:

Nabilah Sari Agustining Rahayu
2210411058

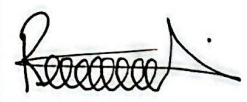
Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Haris Hermawan, SE., MM.



Dosen Pendamping

: Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I., MM



LEMBAR PENGESAHAN

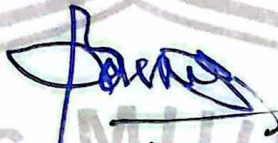
Tugas akhir berjudul “Peran Harga, Kualitas Layanan, Dan Reputasi Toko Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Nita Mart Kalisat Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 25 Juni 2026

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Dr. Budi Santoso., SE., MM.

NPK. 197300911139340

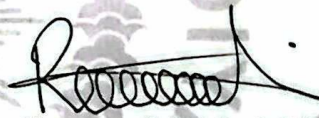
Anggota 1



Dr. Haris Hermawan, SE., MM.

NPK. 1968101011503640

Anggota 2



Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I., MM

NPK. 1991012811703792

Mengesahkan

Dekan



Mahenika Sari, SE., MM.,

NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi



Septy Holisa Umamy, SE., MM.

NPK : 19950922122091029

MOTTO

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.”
(Nabi Muhammad SAW)

“Keberhasilan bukan milik orang yang pintar, tetapi milik mereka yang selalu berusaha,
bekerja keras, dan tidak mudah menyerah.”
(B.J. Habibie)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

1. Allah SWT Atas segala nikmat, kesehatan, kekuatan, kemudahan, serta pertolongan yang selalu diberikan hingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tanpa izin dan ridha-Mu, penulis tidak akan mampu berada di titik ini.
2. Kepada ayah dan ibu, cinta pertama dan rumah terbaik bagi penulis. Terima kasih atas doa, perjuangan, kasih sayang, pengorbanan, dan dukungan yang tidak pernah berhenti dalam setiap langkah hidup saya. Terima kasih karena selalu percaya bahwa saya mampu melewati semua proses ini, bahkan saat saya sendiri merasa lelah dan ingin menyerah. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu alasan kebahagiaan dan kebanggaan untuk ibu dan ayah.
3. Kepada kakak saya, Ivana Salsabilah, S.I.P., terima kasih karena selalu memahami keadaan saya setelah kedua orang tua saya, serta tidak pernah lelah memberikan semangat, dukungan, dan nasihat terbaik di setiap proses yang saya lalui. Kehadiranmu selalu menjadi tempat saya bercerita dan menguatkan diri.
4. Kepada adik saya, Fahim Azzam, terima kasih telah menjadi penyemangat dan pelengkap kebahagiaan dalam perjalanan hidup saya.
5. Kepada Audya Roja dan Dianisa Nurul H., terima kasih karena selalu menemani saya setiap hari, mendengarkan seluruh keluhan saya, dan tidak pernah lelah memberikan nasihat serta semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu ada di setiap keadaan, baik suka maupun sulit. Semoga segala perjuangan kalian yang saat ini juga sedang menyelesaikan skripsi dapat berjalan lancar dan mendapatkan hasil terbaik.
6. Kepada Rindi Laila Sari, terima kasih telah menemani perjalanan perkuliahan saya selama empat tahun dan tetap menjadi sosok hebat yang terus berjuang menyelesaikan pendidikan meskipun kini telah menjadi seorang ibu. Semoga semua perjuanganmu berbuah manis.
7. Kepada Putu Arwi D. dan suami, Sertu Agus Adnyana, terima kasih karena rumah kalian selalu menjadi tempat singgah yang penuh kenyamanan, cerita, dan kehangatan selama masa perkuliahan saya.
8. Kepada Nely Puspitasari, S.Ak., terima kasih karena selalu menjadi tempat

berbagi cerita dan keluh kesah dalam setiap proses yang saya lalui. Walaupun kini jarak memisahkan dan kita tidak lagi berada di kota yang sama, hal itu tidak pernah mengurangi arti, perhatian, dan hangatnya persahabatan yang telah terjalin.

9. Kepada Denita Nur A. dan Ismi Ainun F., terima kasih telah menjadi teman sekaligus partner terbaik dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih untuk setiap perjuangan, tawa, kepanikan, saling membantu, dan huru-hara yang akhirnya menjadi kenangan berharga selama masa perkuliahan.
10. Kepada Risti Eka Helfiyan, Anisa Putri dan Nur Izzah Zakiya, terima kasih karena telah menjadi teman penulis sejak lama dan tetap hadir hingga saat ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan cerita yang telah dilalui bersama dalam berbagai proses kehidupan.
11. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Nabilah Sari Agusting Rahayu. Terima kasih karena sudah bertahan, tidak menyerah, dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik meskipun banyak proses, air mata, dan rasa lelah yang harus dilalui. Terima kasih karena tetap kuat menghadapi segala permasalahan yang datang dan tetap percaya bahwa semua akan terlewati. Kamu hebat karena mampu sampai di titik ini, dan semoga setelah semua perjuangan ini akan hadir banyak kebahagiaan, kesuksesan, serta hal baik lainnya dalam hidupmu.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Peran Harga, Kualitas Layanan, dan Reputasi Toko Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Nita Mart Kalisat Jember " dengan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT atas berkat Rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Septy Holisa Umamy, SE., MM. dan Ibu Tatit Diansari Reskiputri, SE.,MM. selaku Kepala dan Wakil Program Studi Manajemen yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Bapak Haris Hermawan, SE., MM, Dr. selaku Dosen pembimbing pertama yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis, serta selalu memberikan dukungan, motivasi, waktu serta solusi terbaik dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Bapak Rusdiyanto, S.Pd.I., M.Pd.I., MM selaku Dosen pembimbing kedua yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis, serta selalu memberikan dukungan, motivasi, waktu serta solusi terbaik dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Budi Santoso., SE., MM.. selaku Dosen penguji yang telah memberikan tanggapan, saran, dan masukan-masukan yang bermanfaat dalam skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan serta wawasan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan teman-teman saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya selaku penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Skripsi yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritik dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Jember, Mei 2026

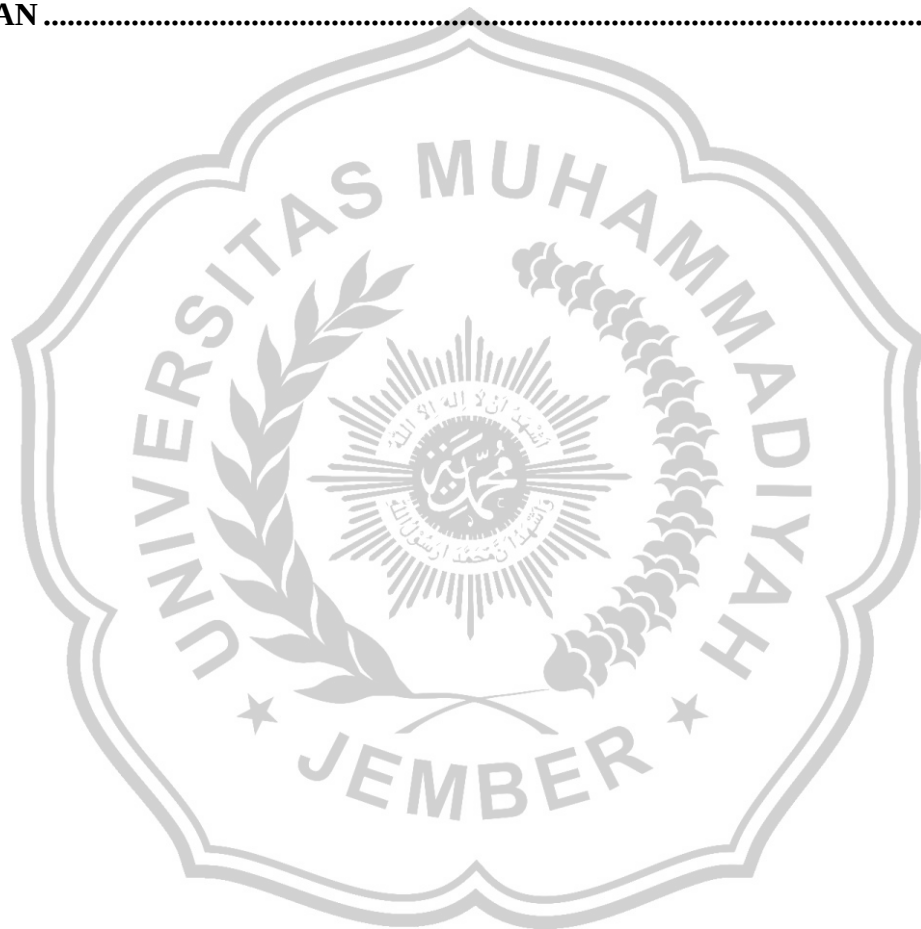
Nabilah Sari Agustining Rahayu
2210411058



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	I
HALAMAN JUDUL.....	II
PERNYATAAN PENULIS.....	III
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	IV
LEMBAR PENGESAHAN.....	V
MOTTO.....	VI
PERSEMBAHAN.....	VII
ABSTRAK.....	IX
ABSTRACT.....	X
KATA PENGANTAR	XI
DAFTAR ISI	XIII
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR GAMBAR	XVI
DAFTAR LAMPIRAN	XVII
BAB I	1
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis	21
BAB III	23
3. METODE PENELITIAN	23
3.1 Identifikasi Variabel.....	23
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.3 Desain Penelitian	25
3.4 Jenis Data.....	25
3.5 Populasi	26
3.6 Sampel	26
3.7 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.9 Skala Pengukuran Variabel.....	27
3.10 Alat Analisis	27
3.11 Uji Instrumen.....	27
3.12 Teknik Analisis Data.....	28

BAB IV	31
4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
4.2 Hasil Penelitian.....	34
4.3 Pembahasan	45
BAB V	49
5. KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	53



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 4. 1 Profil Nita Mart	31
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Nita Mart	32
Tabel 4. 3 Jam Operasional Nita Mart.....	32
Tabel 4. 4 Jenis Produk di Nita Mart.....	33
Tabel 4. 5 Fasilitas Nita Mart	33
Tabel 4. 6 Jenis Kelamin Responden	34
Tabel 4. 7 Usia Responden	34
Tabel 4. 8 Tingkat Pendidikan Responden.....	35
Tabel 4. 9 Lama Responden menjadi Konsumen	35
Tabel 4. 10 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	36
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Harga (X2).....	37
Tabel 4. 12 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Lokasi (X3).....	38
Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	39
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>Multikolinearitas</i>	42
Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	42
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
Tabel 4. 21 Uji Hipotesis.....	44

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep.....	20
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Nita Mart	32



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisioner Penelitian	53
Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian.....	57
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian.....	58
Lampiran 4. Hasil Olah Data Penelitian (Output SPSS)	68
Lampiran 5. Tabel r <i>Pearson Product-Moment</i>	74
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian	76

