

**PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
MIE PANGSIT JAKARTA PAK NO DI SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

PUTRI TALENTA OKTAVENNA TANJUNG

16116023

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2020**

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Putri Talenta Oktavenna Tanjung dengan

NPM (16116023)

Telah diiuji pada hari Jumat, Tanggal 7 Agustus 2020

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji



(Drs. Bruno Hami Pahar, M.M.)

Mengetahui :



Dekan Fakultas Ekonomi,



(Thyophoida W.S.P., S.E., M.M.)

Ketua Program Studi,



(Lilik Indrawati, S.E.M.M.)

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Talenta Oktavenna Tanjung
NPM : 16116023
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Mic Pangsit Jakarta Pak No Di Surabaya

Pembimbing
Tanggal 06 - 08 2020


Lilik Indrawati, S.E, M.M

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA MIE PANGSIT
JAKARTA PAK NO DI SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Program Studi Manajemen

Pada Hari... Jumat ... Tanggal ... 7 ... Bulan Agustus ... Tahun 2020

Disusun oleh:

Nama : Putri Talenta Oktavenna Tanjung

NPM : 16116023

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Tim Penguji :

Nama

1. Drs. Bruno Hami Pahar, M.M.

2. Thyophoida W.S.P., S.E., M.M.

3. Lilik Indarawati, S.E., M.M.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Talenta Oktavenna Tanjung

Fakultas/ Prodi : Ekonomi/ Manajemen Pemasaran

Alamat Asli : Jl. Pulau Nias LK III Bel. Bahari

No Indentitas : 1271084610970003

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Mie Pangsit Jakarta Pak No Di Surabaya”.

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper* atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 14 Agustus 2020

Hormat saya,



Putri Talenta Oktavenna Tanjung

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipersembahkan kehadirat Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan Kasih karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Mie Pangsit Jakarta Pak No Di Surabaya”**.

Penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Katolik Darma Cendika Jurusan Manajemen Pemasaran. Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr.Yustinus Budi Hermanto MM. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
2. Thyophoida W.S.P, S.E M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Lilik Indrawati, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dan Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan selama proses pembuatan skripsi.
4. Drs.Bruno Hami Pahar, M.M selaku Ketua tim Penguji dalam menyelesaikan tugas akhir.
5. Buat Papa dan Mama, Abang Hendra, Abang Yosef, Abang Nazar serta Kakak Ipar saya yang selalu membantu saya dalam doa, materi serta dorongan dan semangat kepada saya, sehingga saya bisa menyelesaikan Penulisan Skripsi ini.



6. Seluruh pihak Mie Pangsit Jakarta Pak No Di Surabaya.
7. Buat Ibu Indriati Tanty Dan Juga Pak Michael yang sudah banyak Membantu saya baik dalam memberikan arahan dan juga Materi sehingga saya bisa menyelesaikan Laporan Skripsi ini.
8. Teman-teman “Laskar Kristus”, mahasiswa angkatan 2016
9. Buat Team Finance Ikanindo Rekatama Cipta yang sudah banyak membantu dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini.
10. Buat semua teman-teman kontrakan Indriaty Ministry yang sudah membantu penulis dan memberikan semangat dalam menuliskan Laporan Skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Walaupun demikian, dalam laporan penelitian ini, peneliti menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Namun demikian adanya, semoga proposal skripsi ini dapat dijadikan acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi ilmu manajemen.



Surabaya, 12 Agustus 2020

Peneliti



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Produk	5
2.1.1.1 Pengertian Produk.....	5
2.1.1.2 Klasifikasi Produk.....	6
2.1.1.3 Indikator Produk	7
2.1.2 Harga	8
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	8
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga	8
2.1.2.3 Peranan Utama Harga	9
2.1.2.4 Metode Penetapan Harga	10
2.1.2.5 Indikator Harga	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	15
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	15
2.1.4.2 Tahapan proses pengambilan keputusan.....	16
2.1.4.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	17
2.1.4.4 Tipe Keputusan Pembelian	18



2.1.5 Pengaruh antar variabel	19
2.1.5.1 Pengaruh produk terhadap keputusan pembelian.....	19
2.1.5.2 Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian	19
2.1.5.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian	20
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.2.1 Penelitian Terdahulu 1.....	20
2.2.2 Penelitian Terdahulu 2.....	22
2.3 Rerangka Berpikir	24
2.4 Kerangka Konseptual.....	25
2.5 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Obyek Penelitian.....	26
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	26
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	26
3.2.2 Sumber data.....	27
3.3 Variabel Penelitian.....	27
3.4 Definisi Operasional Variabel	28
3.4.1 Variabel Bebas	28
3.4.1.1 Produk	28
3.4.1.2 Harga.....	29
3.4.1.3 Kualitas Pelayanan.....	29
3.4.2 Variabel Terikat.....	30
3.4.2.1 Keputusan Pembelian.....	30
3.5 Populasi dan Sampel	30
3.5.1 Populasi	30
3.5.2 Sampel.....	31
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	32



3.6.2 Teknik Analisis Data.....	33
3.6.2.1 Uji Validitas	33
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	33
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.6.2.3.1 Uji Multikolonieitas	34
3.6.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.6.2.3.3 Uji Normalitas.....	35
3.6.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.6.2.5 Uji Koefisien Determinan	37
3.6.2.6 Uji t	38
BAB IV HASIL PENELITIAN	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	40
4.1.2 Struktur Organisasi “Mie Pangsit Jakarta Pak No Surabaya”	40
4.1.3 <i>Job Discription</i>	41
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	42
4.2.2 Rata-Rata Jawaban Pernyataan Pada Tiap Variabel.....	44
4.3. Pembahasan dan Analisa Data	48
4.3.1 Uji Validitas.....	48
4.3.2 Uji Reliabilitas	49
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	50
4.3.3.1 Uji Multikolinieritas	50
4.3.3.2 Uji Heteroskedastisitas	51
4.3.3.3 Uji Normalitas	52
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.3.5 Koefisien Determinan	55
4.3.6 Uji t	57

BAB V PENUTUP.....	61
5.1 SIMPULAN	61
5.2 SARAN	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	38
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Range Data Jawaban Responden	45
Tabel 4.4 Rata-Ratas Jawaban Pernyataan Variabel X1	46
Tabel 4.5 Rata-Rata Jawaban Pernyataan Variabel X2	46
Tabel 4.6 Rata-Ratas Jawaban Pernyataan Variabel X3.....	47
Tabel 4.7 Rata-Ratas Jawaban Pernyataan Variabel Y	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji t	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Penyedia Makanan dan Minuman tahun 2017.....	1
Gambar 2.1 Tahapan Proses Pengambilan Keputusan.....	16
Gambar 2.2 Rerangka Berpikir	24
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Mie Pangsit Jakarta Pak No	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Produk (X_1).....	57
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Harga (X_2).....	58
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t Kualitas Pelayanan (X_3).....	59

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner
2. r Tabel
3. t Tabel
4. Lampiran Hasil Kuesioner
5. Lampiran Uji Validitas
6. Lampiran Uji Reliability
7. Lampiran Uji Multikolinieritas
8. Lampiran Uji Heteroskedastisitas
9. Lampiran Uji Normalitas
10. Lampiran Uji Regresi Linier Berganda
11. Uji Koefisien Determinan
12. Uji t

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



ABSTRACT

In Indonesia, there are various types of businesses that are developing, one of which is the culinary business. The culinary business used to be in the form of food stalls and depots, but over time, there were restaurants, cafes, restaurants, hangouts and other places. The purpose of this study was to determine the effect of product, price, and service quality on consumer purchasing decisions at Mie Pangsit Jakarta Pak No in Surabaya. The approach used in this research is quantitative by using a questionnaire as a data collection tool. Sample in this study amounted to 75 respondents. The results of multiple linear regression in this study $Y = 2.251 + 0.144 X_1 - 0.056 X_2 + 0.791 X_3$ while the Adjusted R Square value is 0.814, which means that the variables Product (X_1), Price (X_2), and Service Quality (X_3) on purchasing decisions (Y) can be said to be very strong, namely as much as 80.6% and the rest is equal to 19.4% contributed from other variables not examined in this study. Based on the results of data processing, it can be said that the product has a significant effect on purchasing decisions where the tcount is $2.234 > ttable 1.99394$ and the significance level is $0.029 < 0.05$. Price has no effect on purchasing decisions where the value of tcount - tcount - $0.809 > ttable -1.99394$ and a significance level of $0.421 > 0.05$. Service quality has a significant effect on purchasing decisions where tcount $13.609 > ttable 1.99394$ and a significance level of $0.00 < 0.05$. After a series of tests that have been carried out, it is concluded that the product and service quality have a significant effect on purchasing decisions, while the price has no effect on purchasing decisions.

Keywords: Products, Price, service quality, purchasing decisions



ABSTRAK

Di Indonesia, terdapat beraneka macam jenis bisnis yang sedang berkembang salah satunya adalah bisnis Kuliner. Bisnis kuliner dahulu berupa warung makan dan depot, namun seiring berkembangnya zaman berdiri resto, cafe, rumah makan, tempat tongkrongan serta tempat-tempat lainnya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Mie Pangsit Jakarta Pak No di Surabaya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sampel pada penelitian ini berjumlah 75 responden. Hasil dari regresi linier berganda dalam penelitian ini $Y = 2.251 + 0.144 X_1 - 0.056 X_2 + 0.791 X_3$ sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,814 yang artinya bahwa sumbangan Produk (X_1), Harga (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap keputusan pembelian (Y) dapat dikatakan sangat kuat yaitu sebesar 80.6 % dan sisanya sebesar 19.4 % berkontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dikatakan bahwa Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian dimana nilai t_{hitung} $2.234 > t_{tabel} 1.99394$ dan tingkat signifikansi $0,029 < 0,05$. Harga tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian dimana nilai $t_{hitung} - t_{hitung} -0.809 > t_{tabel} -1.99394$ dan tingkat signifikansi $0,421 > 0,05$. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dimana $t_{hitung} 13.609 > t_{tabel} 1.99394$ dan tingkat signifikansi $0.00 < 0,05$. Setelah serangkaian uji yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan bahwa produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: *Produk, Harga, kualitas pelayanan, keputusan pembelian*

