

**SKRIPSI**

**PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JAVA DIMSUM DI  
SURABAYA**



**OLEH:**  
**JOHAN PRATAMA HARTANTO**  
**16116029**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA  
2021**

## SKRIPSI

# PENGARUH PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JAVA DIMSUM DI SURABAYA

**Diajukan Sebagai Salah Satu Prasyarat**

**Dalam Menyusun Skripsi**



Oleh :

**Johan Pratama Hartanto**

**16116029**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

**SURABAYA**

**2021**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Johan Pratama Hartanto  
NPM : 16116029  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Keputusan Pembelian Pada Java Dimsum Di  
Surabaya

**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNRUK MEMENUHI PERSYARATAN  
PENYUSUNAN SKRIPSI JURUSAN MANAJEMEN**

Dosen Pendamping

*[Signature]*

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

Tanggal : 25 Agustus 2021

Mengetahui,

Ketua Program Studi



(Lilik Indrawati, SE., M.M.)

Tanggal : 25 Agustus 2021

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Johan Pratama Hartanto dengan NPM (16116029)

Telah diiuji pada hari Jumat, Tanggal 9 Agustus 2021

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji



(Dr. V. Ratna Ingawati, M.M.)

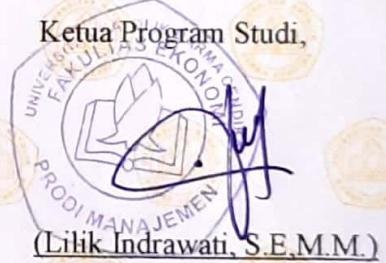
Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi,



(Dr. Thyephoida, W.S.P., M.M.)

Ketua Program Studi,



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

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul skripsi "Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Java Dimsum Di Surabaya"

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan  
Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Program Studi Manajemen Pemasaran

Pada Hari Senin, 9 Agustus 2021

Disusun oleh:

Nama : Johan Pratama Hartanto  
NPM : 16116029  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Tim Penguji :

Nama

1. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.
2. Dr. Thyophoida WSP, M.M
3. Drs. Ec. Bruno Hami.,M.M.

(Ketua)

(Anggota)

(Anggota)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Johan Pratama Hartanto

Fakultas/Prodi : Ekonomi / Manajemen Pemasaran

Alamat Asli : Undaan Kulon II/36 Surabaya

Nomor Identitas (KTP/SIM) : 3578070704970001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Java Dimsum* 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.

Apabilah dikemudian hari terbukti bahwa ternyata penulis melakukan tindakan penyalinana atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yg berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

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

Surabaya, 9 Agustus 2021

Hormat saya,



Johan Pratama Hartanto

## DATA MAHASISWA

Bersama ini saya sampaikan data sebagai berikut:

1. Nama : Johan Pratama Hartanto
2. NPM : 16116029
3. Tempat/Tgl. Lahir : Lumajang / 07 April 1997
4. Alamat : Undaan Kulon II/36 Surabaya
5. No. Telp : 082143145587
6. Jurusan : Manajemen Pemasaran
7. Fakultas : Ekonomi
8. Judul Skripsi : Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Java Dimsum* Di Surabaya
9. Judul Skripsi : *The Effect of Product, Price, and Service Quality on Purchase Decisions on Java Dimsum in Surabaya*

Demikian data ini saya buat dengan sebenarnya, dan dapat digunakan sebagaimana mestinya..

Surabaya, 09 Agustus 2021



Johan Pratama Hartanto

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipersembahkan kehadirat Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan Kasih karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan proposal penelitian dengan judul **“Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Java Dimsum Di Surabaya”**. Penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Katolik Darma Cendika Jurusan Manajeman Pemasaran. Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Romo Dr.Yustinus Budi Hermanto MM. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
2. Ibu Dr. Thyophoida W.S.P, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
4. Drs. Ec. Bruno Hami.,M.M. Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan selama proses pembuatan skripsi.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi khususnya Jurusan Manajemen yang telah mendidik saya .
6. Orang tua serta saudara-saudara terkasih yang selalu memberikan motivasi dan dukungan doa.
7. Seluruh pihak *Java Dimsum* Di Surabaya.



- 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.
8. 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, 9 Agustus 2021

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 .....	5
2.1.1.3 Indikator Produk.....	6
2.1.2 Harga.....	8
2.1.2.1 Pengertian Harga .....	8
2.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga.....	8
2.1.2.3Peranan Utama Harga.....	9
2.1.2.4Stratgi Penetapan Harga .....	10
2.1.2.5Indikator Harga .....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.4 Keputusan Pembelian. ....	13
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	13
2.1.4.2 Tahapan proses pengambilan keputusan .....	13
2.1.4.3 Indikator Keputusan Pembelian .....	14
2.1.4.4Tipe Keputusan Pembelian .....	15



2.1.5 Pengaruh antar variabel .....	16
2.1.5.1 Pengaruh produk terhadap keputusan pembelian.....	16
2.1.5.2 Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian .....	16
2.1.5.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.2.1 Penelitian Terdahulu 1 .....	17
2.2.2 Penelitian Terdahulu 2 .....	19
2.3 Rerangka Berpikir.....	21
2.4 Kerangka Konseptual.....	22
2.5 Hipotesis Penelitian .....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	24
3.1 Obyek Penelitian.....	24
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data .....	24
3.2.1 Pendekatan Penelitian .....	24
3.2.2 Sumber data.....	25
3.3 Variabel Penelitian.....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.4.1 Variabel Bebas .....	26
3.4.1.1 Produk .....	26
3.4.1.2 Harga .....	26
3.4.1.3 Kualitas Pelayanan .....	27
3.4.2 Variabel Terikat.....	27
3.4.2.1 Keputusan Pembelian .....	27
3.5 Populasi dan Sampel .....	28
3.5.1 Populasi .....	28
3.5.2 Sampel .....	28
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	29



3.6.2 Teknik Analisis Data .....	30
3.6.2.1 Uji Validitas .....	30
3.6.2.2 Uji Reliabilitas .....	31
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.6.2.3.1 Uji Multikolonieitas.....	32
3.6.2.3.2 Uji Heteroskedastisita .....	32
3.6.2.3.3 Uji Normalitas .....	33
3.6.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	33
3.6.2.5 Uji Koefisien Determinan .....	34
3.6.2.6 Uji t .....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	36
4.1.2 Struktur Organisasi “Java Dimsum” .....	36
4.1.3 <i>Job Discription</i> .....	37
4.2 Uji Validitas.....	38
4.3 Uji Reliability .....	40
4.4 Deskripsi Hasil Penelitian .....	41
4.4.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	41
4.4.2 Jawaban Responden / Uji Deskriptif.....	43
4.5 Analisa Data .....	49
4.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.5.1.1 Uji Multikolinieritas .....	49
4.5.1.2 Uji Heteroskedastisitas.....	50
4.5.1.3 Uji Normalitas .....	51
4.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
4.3.5 Koefisien Determinan .....	54
4.3.6 Uji t .....	55

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 1.1 Jumlah Rumah Makan/Restoran di Surabaya 2014-2018 .....	1
Tabel 2.1 Persamaan Penelitian Terdahulu 1 .....	18
Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian Terdahulu 1.....	18
Tabel 2.3 Persamaan Penelitian Terdahulu 2 .....	19
Tabel 2.4 Perbedaan Penelitian Terdahulu 2.....	20
Tabel 3.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Produk.....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.8 Range Data Jawaban Responden .....	44
Tabel 4.9 Rata-Rata Jawaban Pernyataan Variabel X <sub>1</sub> (Produk) .....	45
Tabel 4.10 Rata-Rata Jawaban Pernyataan Variabel X <sub>2</sub> (Harga) .....	46
Tabel 4.11 Rata-Rata Jawaban Pernyataan Variabel X <sub>3</sub> (Kualitas Pelayanan) 47	
Tabel 4.12 Rata-Rata Jawaban Pernyataan Variabel Y .....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji t .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Proses Pengambilan Keputusan .....	14
Gambar 2.2 Rerangka Berpikir.....	21
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1Struktur Organisasi <i>Java Dimsum</i> .....	36
Gambar 4.2Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	50
Gambar 4.3Hasil Uji Normalitas .....	52
Gambar 4.4Kurva Distribusi Uji t Produk ( $X_1$ ).....	56
Gambar 4.5Kurva Distribusi Uji t Harga ( $X_2$ ) .....	58
Gambar 4.5Kurva Distribusi Uji t Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) .....	59



## ABSTRACT

Business growth in East Java is growing rapidly, this can be seen by the increasing number of existing business people. Business people must look for gaps from various existing businesses, such as the culinary business, especially food, the tourism business, the property business, and other businesses. Culinary businesses have sprung up from the snack to heavy food sector. Business people are competing to make food product innovations that can be sold and accepted by the wider community. The purpose of this study was to determine the effect of product, price, and service quality on food purchase decisions at Java Dimsum in Surabaya. The approach used in this research is quantitative by using a questionnaire as a data collection tool. The sample in this study amounted to 75 respondents. The results of multiple linear regression in this study  $Y = 2.856 + 0.424X_1 - 0.043X_2 + 0.558X_3$  while the Adjusted R Square value is 0.888 which means that the contribution of Product ( $X_1$ ), Price ( $X_2$ ), and Quality of Service ( $X_3$ ) to purchasing decisions ( $Y$ ) can be said to be very strong, namely 88.8% and the remaining 11.2% contributed from other variables not examined in this study. Based on the results of data processing, it can be said that the product has an effect on purchasing decisions where the tcount value is  $7.759 > \text{ttable } 1.99394$  and the significance level is  $0.00 < 0.05$ . Price has no effect on purchasing decisions where the value of tcount  $-0.526 > \text{ttable } -1.99394$  and a significant level of  $0.600 > 0.05$ . Service quality has an effect on purchasing decisions where  $tcount 10.313 > \text{ttable } 1.99394$  and a significance level of  $0.00 < 0.05$

**Keywords:** *Products, Price, service quality, purchasing decisions*



## ABSTRAK

Pertumbuhan Bisnis di Jawa Timur berkembang dengan pesat, hal ini dapat dilihat dengan bertambah banyaknya pelaku bisnis yang ada. Pelaku bisnis harus mencari celah dari beraneka macam bisnis yang ada seperti bisnis kuliner khususnya makanan, bisnis pariwisata, bisnis properti, dan bisnis lainnya. Bisnis kuliner bermunculan dari sektor makanan ringan hingga makanan berat. Pelaku bisnis berlomba untuk membuat inovasi produk makanan yang dapat dijual dan diterima oleh masyarakat luas. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada *Java Dimsum* 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  $Y=2.856+0.424X_1-0.043X_2+0.558X_3$  sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,888 yang artinya bahwa sumbangannya Produk ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap keputusan pembelian ( $Y$ ) dapat dikatakan sangat kuat yaitu sebesar 88.8 % dan sisanya sebesar 11.2 % 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  $7.759 > t$  tabel  $1.99394$  dan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Harga tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian dimana nilai  $t$  hitung  $-0.526 > t$  tabel  $-1.99394$  dan tingkat signifikansi  $0,600 > 0,05$ . Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dimana  $t$  hitung  $10.313 > t$  tabel  $1.99394$  dan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ .

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

