

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA BROILER CUT KARUNIA DI BLITAR**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

E. RATNA DEVITA PUTRI HANANDA

14110037

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA BROILER CUT KARUNIA DI BLITAR**

SKRIPSI



Oleh :

F. RATNA DEVITA PUTRI HANANDA

14110037

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2018

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : F. Ratna Devita Putri Hananda
NPM : 14110037
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA BROILER CUT KARUNIA DI BLITAR

Pembimbing

Tanggal, 09 Agustus 2018



(Dr. Maria Widyastuti, M.M)

Mengetahui, Ketua

Program Studi : Tanggal,

09 Agustus 2018



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

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh F. Ratna Devita Putri Hananda, dengan NPM: 14110037

Telah diuji pada 31 Juli 2018.

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Penguji :

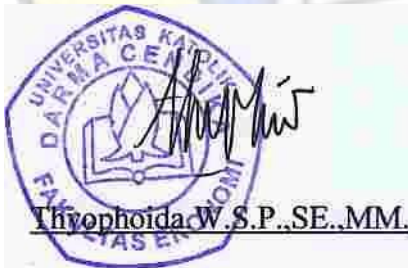


Lilik Indrawati, SE.,MM.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



Thyophoida W. S.P., SE., MM.



Lilik Indrawati, SE.,MM.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap
Keputusan Pembelian Pada Broiler Cut Karunia di Blitar

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Program Studi Manajemen Pemasaran

Pada hari Kamis, 09 Agustus 2018

Disusun Oleh :

Nama : F. Ratna Devita Putri Hananda

NPM : 14110037

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Nama:

1. Lilik Indrawati, S.E, M.M (Ketua/Penguji 1),
2. Thyophoida W.S.P, S.E.,Mitr{ (Penguji 2),
3. Dr. Maria Widyastuti, M(M) (Penguji 3),



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : F. Ratna Devita Putri Hananda

Fakultas /Prodi : Ekonomi / Manajemen Pemasaran

Alamat Asli : Sumber Slorok RT 04 /RW 01 Kee. Garum, Blitar

No. Indentitas :3505115605960001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Broiler Cut Karunia di Blitar

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, 09 Agustus 2018



Hormat saya,


F. Ratna Devita P.H

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan yang maha kuasa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Broiler Cut Karunia di Blitar**”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (SE) program S1 (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, peneliti tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Romo RD. Dr. Yustinus Budi Hermanto M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Tyophoida W.S.P, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika, dan juga selaku dosen penguji dua (2) yang juga membantu memberikan masukan dalam perbaikan skripsi saya.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku ketua program studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika, dan juga selaku dosen penguji satu (1) yang juga membantu memberikan masukan dalam perbaikan skripsi saya.
4. Ibu Dr. Maria Widyastuti M.M selaku dosen pembimbing skripsi dan sebagai dosen penguji tiga (3) yang telah dengan sabar mendampingi, membantu,

memberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Bapak Bruno Hami Pahar M.M selaku dosen wali yang juga turut mendampingi selama perkuliahan terlaksana.
6. Seluruh dosen Universitas Katolik Darma Cendika yang telah dengan sabar mendidik saya selama masa perkuliahan berlangsung.
7. Ayah, Ibu, Adik, Saudara dan keluarga besar saya yang selalu mendoakan dan mendukung dalam membiayai perkuliahan dari semester 1-8 ini.
8. Bapak Arianto, Bapak Christian dan Bapak Jenu yang selama ini telah banyak membantu dengan cara memberikan waktu luang kepada saya selama kerja untuk mengerjakan skripsi ini.
9. Sahabat dan teman-teman satu angkatan maupun beda angkatan, didalam kampus maupun diluar kampus yang telah banyak memberikan masukan serta canda tawa dan juga kesedihan yang kita rasakan selama ini. Terimakasih telah menjadi teman dan sahabat yang baik selama kuliah dan berlanjut seterusnya.

Akhir kata semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia dan berkat-Nya dengan melimpah, dan penulis menyadari penyajian tugas ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan. Besar harapan semoga ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan pihak-pihak bersangkutan.

Surabaya, 09 Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoristis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.1.1 Pengertian Produk.....	10

2.1.1.2 Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.1.1.3 Dimensi Kualitas Produk.....	11
2.1.1.4 Indikator Kualitas produk.....	12
2.1.2 Kualitas pelayanan.....	12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Harga.....	14
2.1.3.1 Pengertian Harga.....	14
2.1.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkatan Harga.....	14
2.1.3.3 Tujuan Penetapan Harga.....	15
2.1.3.4 Indikator Harga.....	16
2.1.3.5 Metode Penetapan Harga.....	16
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	20
2.1.4.1 Pengertian Pembelian.....	20
2.1.4.2 Pengertian Keputusan Pembelian.....	20
2.1.4.3 Peran Individu dalam Keputusan Pembelian.....	21
2.1.4.4 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	22
2.1.4.5 Indikator Keputusan Pembelian.....	23
2.1.5 Pengaruh Antar Variabel.....	24

2.1.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.1.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.1.5.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.2.1 Penelitian Terdahulu I.....	26
2.2.2 Penelitian Terdahulu II.....	27
2.3 Rerangka Pemikiran.....	29
2.4 Kerangka Konseptual.....	30
2.5 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Obyek Penelitian.....	32
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	32
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	32
3.2.2 Sumber Data.....	32
3.3 Variabel Penelitian.....	33
3.4 Definisi Operasional dan Teknik.....	34
3.4.1 Definisi Operasional Penelitian.....	34
3.4.2 Teknik Pengukuran Variabel.....	36
3.5 Populasi dan Sampel.....	37

3.5.1 Populasi.....	37
3.5.1 Sampel.....	38
3.6 Metode Penelitian dan Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1 Metode Penelitian.....	38
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	39
3.6.2.1 Uji Validitas.....	39
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
a. Uji Normalitas.....	41
b. Uji Multikolinieritas.....	41
c. Uji Heteroskedastisitas.....	42
3.6.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.6.2.5 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	44
3.6.2.6 Uji parsial (Uji t).....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Singkat Broiler Cut di Blitar.....	47
4.1.2 Struktur Organisasi Broiler Cut Karunia di Blitar.....	48
4.1.3 Tugas dan Tanggung Jawab.....	49

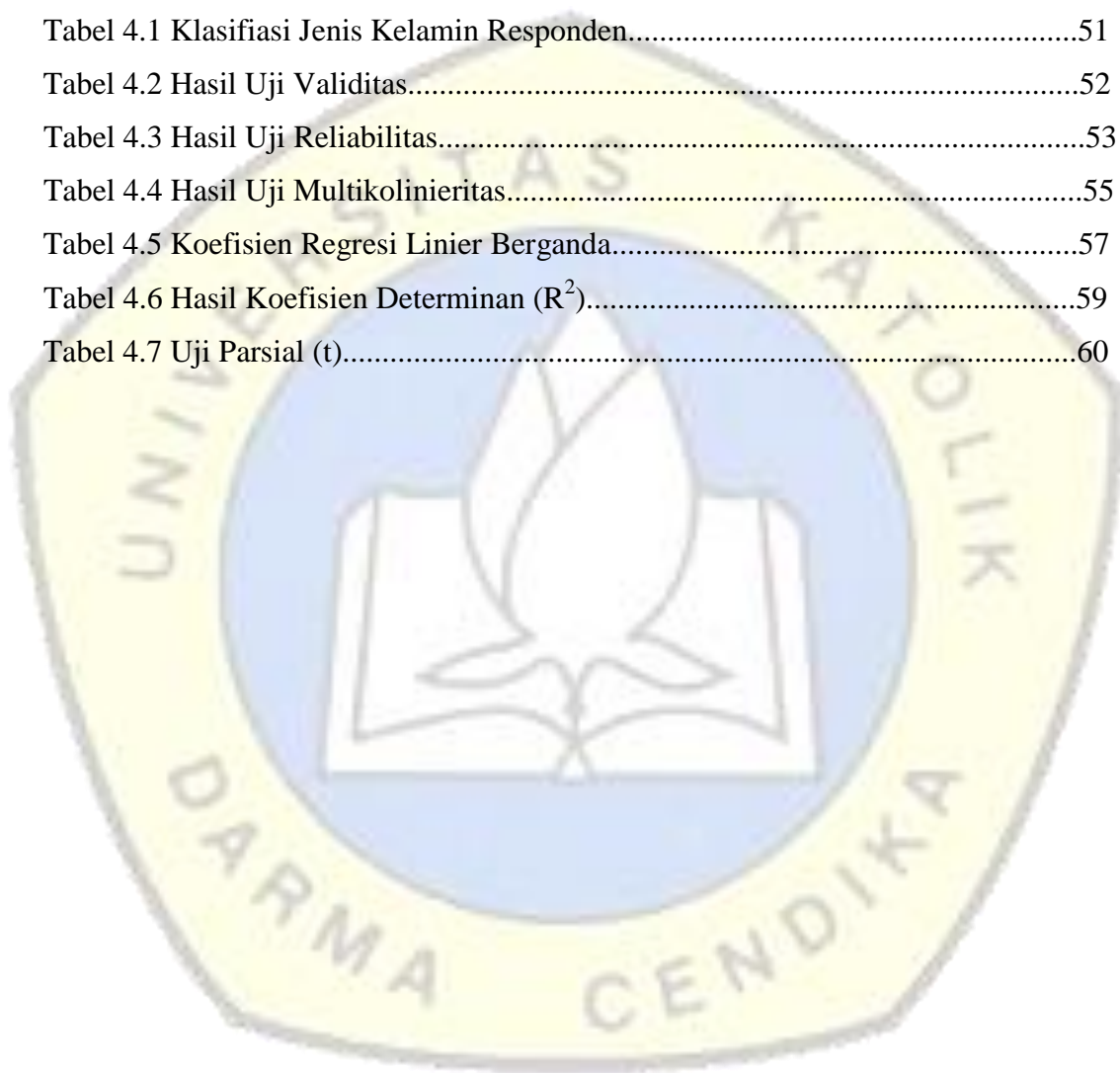
4.1.4 Strategi Perusahaan.....	50
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden.....	50
4.3 Pembahasan dan Analisis Data.....	51
4.3.1 Uji Validitas.....	51
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	53
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.1 Uji Normalitas.....	54
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	55
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.5 Teknik Analisis.....	57
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
4.5.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	58
4.5.3 Uji Parsial (t).....	59
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

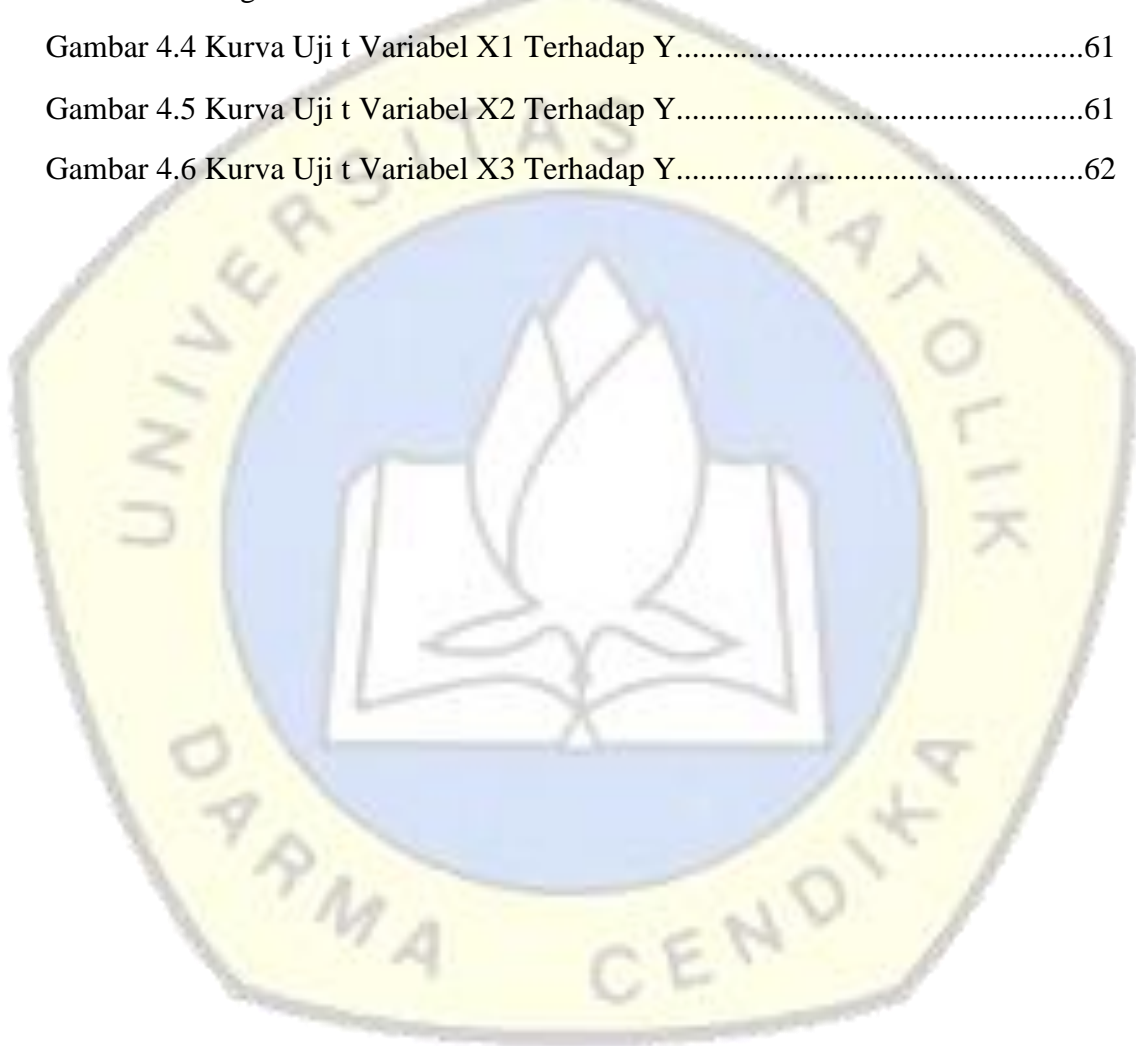
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pedagang Broiler di Blitar.....	3
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu I.....	27
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu II.....	28
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Determinan (R^2).....	44
Tabel 4.1 Klasifikasi Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas.....	55
Tabel 4.5 Koefisien Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.6 Hasil Koefisien Determinan (R^2).....	59
Tabel 4.7 Uji Parsial (t).....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian.....	22
Gambar 2.2 Proses Pengambilan Keputusan.....	23
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran.....	29
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Broiler Cut Karunia.....	48
Gambar 4.2 P-P Plot Of Regresion Standardized Residual.....	54
Gambar 4.3 Regresion Studentized Residual.....	56
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel X1 Terhadap Y.....	61
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel X2 Terhadap Y.....	61
Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel X3 Terhadap Y.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data Jawaban Responden

Lampiran 3 : Uji Validitas

Lampiran 4 : Uji Reliabilitas

Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas
- b. Uji Multikolinieritas
- c. Uji Heteroskedastisitas

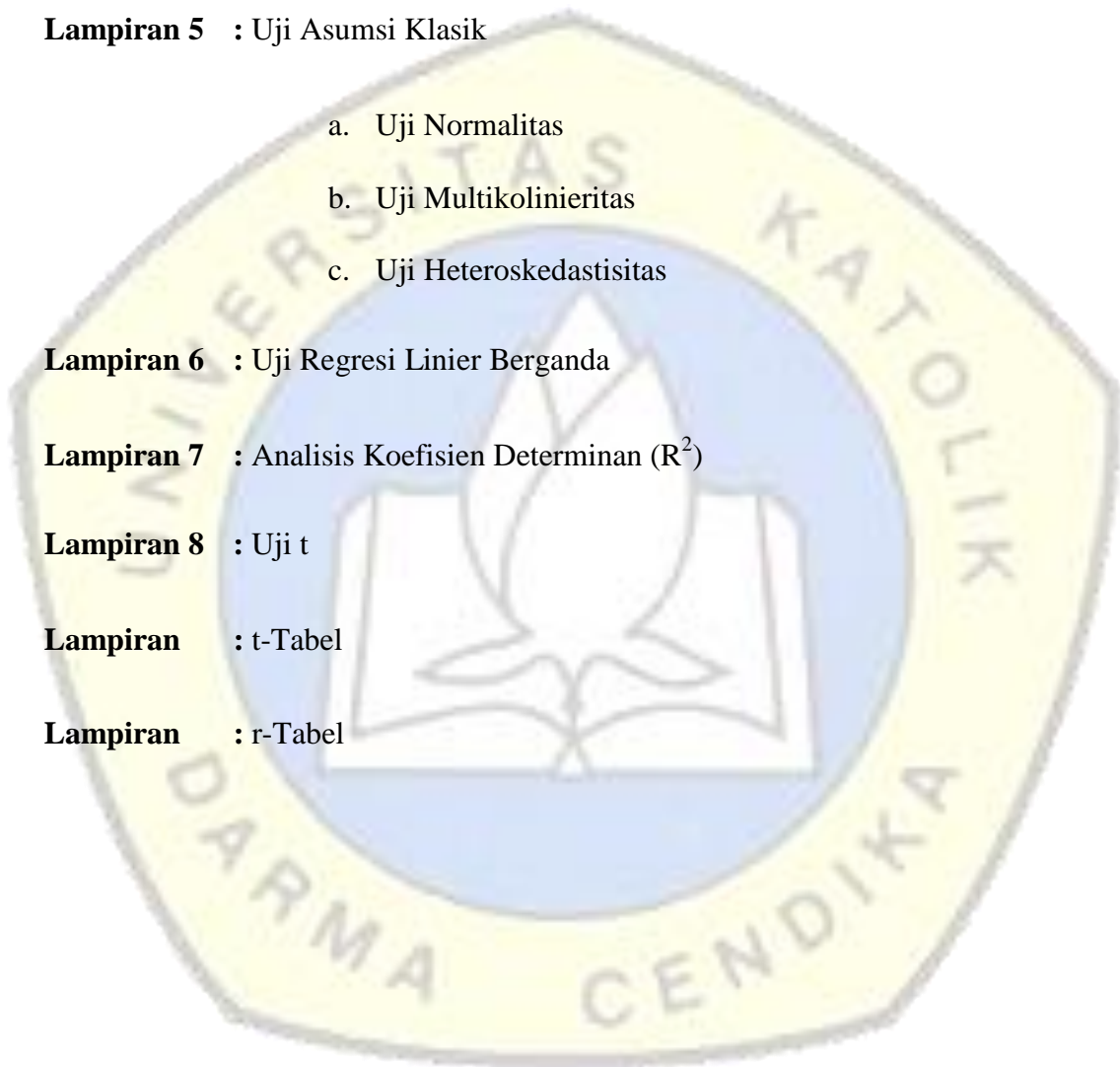
Lampiran 6 : Uji Regresi Linier Berganda

Lampiran 7 : Analisis Koefisien Determinan (R^2)

Lampiran 8 : Uji t

Lampiran : t-Tabel

Lampiran : r-Tabel



ABSTRAK

Oleh :

F. Ratna Devita Putri H

Wirausaha merupakan salah satu usaha untuk mengatasi meningkatnya jumlah pengangguran. Selain menguntungkan dari segi ekonomi, sebagian besar kegiatan wirausaha juga sangat membantu usaha-usaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat banyak, baik secara langsung maupun tidak langsung. perusahaan akan dikatakan besar dan sukses apabila perusahaan tersebut berhasil secara terus menerus dan konsisten dalam menjaga kepercayaan dalam hal kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang diberikan kepada konsumen. Penelitian ini dilakukan pada Broiler Cut Karunia di Blitar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 75 responden dengan menggunakan metode *accidental* sampling. Sebagai variabel independen yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga, dan variabel independen adalah keputusan pembelian. Analisis data yang digunakan adalah meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linear berganda, analisis koefisien determinan (R^2) dan uji (t). Data ini diolah menggunakan SPSS versi 22.0. Dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk menunjukkan $t_{hitung} 1.274 < t_{tabel} (\alpha = 0.05)$ sebesar 1.99394 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan menunjukkan $t_{hitung} 3.140 > t_{tabel} (\alpha = 0.05)$ sebesar 1.993 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan variabel harga menunjukkan $t_{hitung} 0.915 < t_{tabel} (\alpha = 0.05)$ sebesar 1.99394 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil koefisien determinan diketahui 26.6%, artinya tingkat hubungan rendah pada keputusan pembelian dan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga, dan juga 73.4% merupakan kontribusi dari faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel penelitian.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Keputusan Pembelian.*

ABSTRACT

By:

F. Ratna Devita Putri H

Entrepreneurship is one effort to overcome the increasing number of unemployed. In addition to being economically beneficial, most entrepreneurial activities are also very helpful in efforts to meet the needs of many people, both directly and indirectly. The company will be said to be large and successful if the company is successful continuously and consistently in maintaining quality in terms of quality product, service quality and price given to consumers. This research was conducted at Broiler Cut Karunia in Blitar. This study aims to determine the effect of product quality, service quality and price on purchasing decisions. The number of samples specified was 75 respondents using the accidental sampling method. As independent variables namely product quality, service quality and price, and independent variables are purchasing decisions. Data analysis used included validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, determinant coefficient analysis (R²) and test (t). This data is processed using SPSS version 22.0. From the results of the data analysis it can be concluded that the product quality variable shows a count of 1274 < t table ($\alpha = 0.05$) of 1.99394 then H₀ is accepted and H₁ is rejected so that it can be concluded that product quality has no significant effect on purchasing decisions. Service quality shows thitung 3.140 > t table ($\alpha = 0.05$) of 1,993 then H₀ is rejected and H₁ is accepted, so it can be concluded that service quality has a significant effect on purchasing decisions. While the price variable shows a t count of 0.915 < t table ($\alpha = 0.05$) of 1.99394 then H₀ is accepted and H₁ is rejected, so that it can be concluded that the price does not have a significant influence on purchasing decisions. The result of the determinant coefficient is known to be 26.6%, meaning that the level of relationship is low in the purchase decision and can be explained by the variable of product quality, service quality and price, and also 73.4% is the contribution of other factors not included in the research variable.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Prices and Purchase Decisions.*

Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)

