

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS MAKANAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
RESTORAN AYAM BAKAR PRIMARASA
CABANG KUSUMA BANGSA SURABAYA**



OLEH :

ROSVITA SARINA

NPM : 19110017

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

2022



SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS MAKANAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RESTORAN AYAM BAKAR PRIMARASA CABANG KUSUMA BANGSA SURABAYA



Oleh :

ROSVITA SARINA

NPM : 19110017

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2022

**PENGARUH HARGA, KUALITAS MAKANAN, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
RESTORAN AYAM BAKAR PRIMARASA
CABANG KUSUMA BANGSA SURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

ROSVITA SARINA

NPM : 19110017

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

2022

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Rosvita Sarina

Npm : 19110017

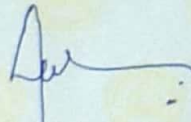
Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen Perhotelan

Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Makanan, Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Ayam Bakar
Primarasa Cabang Kusuma Bangsa Surabaya

Pembimbing

Tanggal, 9 Desember 2022

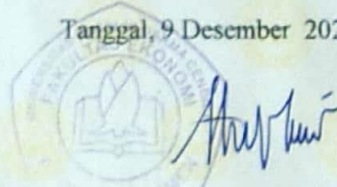


(Dr. V. Ratna Inggawati, M.M)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal, 9 Desember 2022



(Dr. Thvophoida W. S. Panjaitan, M.M.)

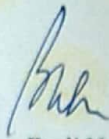
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **ROSVITA SARINA** dengan **NPM 19110017**

Telah diuji pada 2 Januari 2023

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji



Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Lilik Indrawati, S.E., M.

Ketua Program Studi



Dr. Tyophoida W.S. Panjaitan, M.M

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS MAKANAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
RESTORAN AYAM BAKAR PRIMARASA CABANG KUSUMA BANGSA
SURABAYA**

Oleh:

Rosvita Sarina

19110017

Telah Diuji dan Dipertahankan di Hadapan

Tim Penguji Skripsi

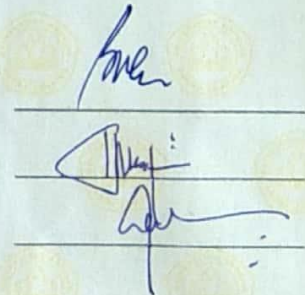
Pada hari Senin Tanggal 2 Januari 2023

Tim Penguji

Ketua Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M

Anggota 1 Drs. Bruno Hami, M.M

2 Dr. V. Ratna Inggawati, M.M.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosvita Sarina
Npm : 19110017
Alamat Asli : Desa Ndosso, NTT Manggarai Barat
No. Identitas (KTP) : 5315024509980004

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“ Pengaruh Harga, Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Ayam Bakar Primarasa Cabang Kusuma Bangsa Surabaya” merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah di publikasikan baik secara keseluruhan maupun dalam bentuk jurnal, atau bentuk lain. Skripsi ini sepenuhnya merupakan hasil kerja saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai dengan kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi. Apabila kemudian hari terbukti saya telah melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab.

Surabaya, 09 Desember 2022



Rosvita Sarina

ABSTRAK

Oleh :

Rosvita Sarina

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Makanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Ayam Bakar Primarasa Cabang Kusuma Bangsa. Dalam penelitian ini populasinya adalah konsumen yang melakukan pembelian pada Restoran Ayam Bakar Primarasa di Cabang Kusuma Bangsa Surabaya. Adapun tehnik yang digunakan dalam pengambilan sample pada penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden.

Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan SPSS versi 22 hasil uji Validitas dalam penelitian ini menghasilkan $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (0,2272) dengan tingkat signifikan 0,05 dan semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hasil Uji Reliabilitas menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini reliabel dengan menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$. Uji Normalitas menunjukkan bahwa penelitian ini memenuhi asumsi normalitas dan data menunjukkan pola distribusi normal. Uji Multikolinearitas dalam penelitian ini menghasilkan *tolerance value* $> 0,10$ dan nilai *VIF* < 10 dimana tidak terjadi multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas menunjukkan dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji regresi linear berganda yaitu, $Y = 1,873 + 0,199 (X1) + 0,321 (X2) + 0,359 (X3)$. Uji koefisien determinasi menghasilkan nilai *Adjusted R Square* sebesar (0,431) yang menunjukkan variabel Harga, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan memiliki kontribusi sedang terhadap keputusan pembelian (Y). Hasil uji t diperoleh Harga (X1) tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian Konsumen pada Restoran Ayam Bakar Primarasa Cabang Kusuma Bangsa Surabaya dengan nilai $t \text{ hitung } 1,828 < t \text{ tabel } (1,99394)$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,072$. Kualitas makanan (X2) = $t \text{ hitung } 2,607 > t \text{ tabel } 1,99394$ dengan tingkat signifikan $0,011 < 0,05$ yang artinya kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas Pelayanan (X3) = $t \text{ hitung } 3,526 > t \text{ tabel } 1,99394$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

By

Rosvita Sarina

This study aims to determine the effect of price, food quality, and service quality on purchasing decisions at the Primarasa Grilled Chicken Restaurant, Kusuma Bangsa Branch. In this study, the population is consumers who make purchases at the Primarasa Grilled Chicken Restaurant in the Kusuma Bangsa Branch, Surabaya. The technique used in sampling in this study was non-probability sampling with a purposive sampling approach with a total sample of 75 respondents

Based on data processing using SPSS version 22, the validity test results in this study resulted in $r \text{ count} \geq r \text{ table}$ (0.2272) with a significant level of 0.05 and all statement items in this study were declared valid. The results of the reliability test showed that the variables in this study were reliable by showing Cronbach Alpha values ≥ 0.60 . The normality test shows that this research fulfills the assumptions of normality and the data shows a normal distribution pattern. The multicollinearity test in this study resulted in a tolerance value > 0.10 and a VIF value < 10 where multicollinearity did not occur. The heteroscedasticity test showed that in this study there was no heteroscedasticity. Multiple linear regression test, namely, $Y = 1.873 + 0.199 (X1) + 0.321 (X2) + 0.359 (X3)$. The coefficient of determination test produces an Adjusted R Square value of (0.431) which shows that the X variable has a strong contribution to the purchasing decision (Y). The results of the t test obtained Price (X1) has no effect on consumer purchasing decisions at the Ayam Bakar Primarasa Branch of Kusuma Bangsa Surabaya with a t value of $1.828 < t \text{ table}$ (1.99394) with a significant level of $0.072 < 0.05$. Food quality (X2) = t count 2.607 $> t \text{ table}$ 1.99394 with a significant level of $0.011 < 0.05$, which means that food quality has a significant effect on purchasing decisions. Service Quality (X3) = t count 3.526 $> t \text{ table}$ 1.99394 with a significant level of $0.001 < 0.05$ meaning that service quality has a significant effect on purchasing decisions.



Keywords: Price, Food Quality, Service Quality, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Pertama-tama peneliti mengucapkan segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “ Pengaruh Harga, Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Restoran Ayam Bakar Primarasa Cabang Kusuma Bangsa Surabaya” dengan lancar dan tepat waktu. Adapun tujuan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen program strata satu (S.M) Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik Dharma Cendika Surabaya.

Dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini khususnya selama perkuliahan, diantaranya kepada:

1. Romo Adrian Adiredjo, S.T.L.,M.A,S.T.D selaku Rektor Universitas Katolik Dharma Cendika
2. Lilik Indrawati, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Dr. Thyophoida W.S. Panjaitan, M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen
4. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku ketua penguji yang telah membimbing, mendukung dan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
5. Drs. Bruno Hami, M.M yang selaku penguji skripsi yang telah memberikan saran, manfaat, bantuan bagi peneliti selama penulisan skripsi.
6. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan dukungan, saran, pikiran dan sabar membimbing peneliti untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi.





7. Kepada seluruh Keluarga peneliti, khususnya kepada kedua orang tua dan saudara-saudari peneliti atas dukungan dan semangat serta doa yang tanpa henti bagi peneliti dalam penyusunan skripsi.
8. Kepada sahabat Yesin, Yohana, Putri, Ledi dan semua teman-teman yang telah mendukung dalam menyusun skripsi ini
9. Kepada seluruh teman-teman Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, terutama seluruh fakultas angkatan 2019 yang selalu menemani peneliti selama 3,5 (tiga setengah) tahun di bangku perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan dalam proses penyusunan skripsi.

Peneliti merasa bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman maka dari itu, pembaca boleh memberikan segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan hasil penelitian ini. Peneliti berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua orang. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 09 Desember 2022

Rosvita Sarina

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii.
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Harga.....	7
2.1.1.1. Pengertian Harga.....	7
2.1.1.2. Penetapan Harga.....	7
2.1.1.3. Dimensi Harga.....	8
2.1.1.4. Indikator Harga.....	8
2.1.2. Kualitas Makanan.....	8
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Makanan.....	8
2.1.2.2. Indikator Kualitas Makanan.....	9
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3.2. Kriteria Kualitas Pelayanan Yang Baik.....	10
2.1.3.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4. Keputusan Pembelian.....	11
2.1.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	11
2.1.4.2. Tahap-tahap Dalam Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	12



2.1.4.3 Indikator Kualitas Pembelian.....	12
2.2. Pengaruh Antar Variabel.....	12
2.2.1. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	13
2.2.2 Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Keputusan Pembelian	13
2.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	13
2.3. Penelitian Terdahulu	13
2.3.1. Penelitian I	13
2.3.2. Penelitian II.....	14
2.3.3. Penelitian III.....	16
2.3.4. Penelitian IV	17
2.3.5. Penelitian V.....	18
2.3.6 Penelitian VI	19
2.3.7 Penelitian V11	20
2.4. Rerangka Pemikiran.....	22
2.5. Kerangka Konseptual	23
2.6. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Objek Penelitian	25
3.1.1. Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2. Pendekatan Penelitian Dan Sumber Data.....	25
3.3. Variabel Penelitian	26
3.3.1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	26
3.3.2. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	27
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	27
3.4.1. Harga (X1)	27
3.4.2. Kualitas Makanan (X2).....	28
3.4.3. Kualitas Pelayanan (X3)	28
3.4.4. Keputusan Pembelian (Y)	28
3.5. Populasi Dan Sampel	29
3.5.1. Populasi.....	29
3.5.2. Sampel.....	29
3.6. Metode Dan Tehnik Analisis Data.....	30



3.6.1. Metode Pengumpulan Data	30
3.6.2. Tehnik Analisis Data	31
3.6.2.1. Uji Validitas	31
3.6.2.2. Uji Reliabilitas	31
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	32
3.6.3.1. Uji Normalitas	32
3.6.3.2. Uji Multikolinearritas	32
3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas	32
3.6.4. Uji Regresi Linear Berganda	33
3.6.5. Koefisien Determinasi (R ²)	34
3.6.6. Uji t	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	36
4.1. Gambaran Umum Restoran Ayam Bakar Primarasa	36
4.1.1 Sejarah Restoran Ayam Bakar Primarasa	36
4.2. Hasil Uji Kuesioner	37
4.2.1 Hasil Uji Validitas	37
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	39
4.2.3 Deskripsi Hasil Penelitian	39
4.3 Pembahasan	42
4.3.1 Rata-rata Pernyataan pada Variabel	42
4.4.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.4.3.1 Uji Normalitas	50
4.4.3.2 Uji Multikolinearitas	51
4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.4.4 Regresi Linear Berganda	53
4.4.5 Koefisien Determinasi	54
4.4.6 Hasil Uji t	55
BAB V PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian Terdahulu I.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu II.....	15
2.3. Penelitian Terdahulu III	16
2.4. Penelitian Terdahulu IV	17
2.5. Penelitian Terdahulu V	19
2.6. Penelitian Terdahulu V1	20
2.7. Penelitian Terdahulu V11	21
3.1. Pengukuran Skala Likert	30
3.2. Interpretasi Koefisien Korelasi	34
4.1. Hasil Uji Validitas.....	38
4.2. Hasil Uji Reliabilitas	39
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.5. Range Data Jawaban Responden	42
4.6. Hasil Jawaban Responden Variabel Harga	43
4.7. Hasil Jawaban Responden Kualitas Makanan.....	45
4.8. Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan	47
4.9. Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	49
4.10. Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
4.11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	53
4.12. Hasil Uji Koefisien Determinasi	55
4.13. Hasil Uji t (Parsial).....	56



DAFTAR GAMBAR

2.1. Rerangka Pemikiran	22
2.2. Kerangka Konseptual	23
4.1 Hasil Uji Normalitas.	50
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
4.3 Hasil Kurva Uji t Harga	57
4.4 Hasil Kurva Uji t Kualitas Makanan.	58
4.5 Hasil Kurva Uji t Kualitas Pelayanan.	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian dan Karakteristik Responden
Lampiran 2	Data Responden, Tabulasi Data Kuesioner dan Rata-rata Pernyataan Variabel
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 5	Hasil uji Asumsi Klasik Normalitas.Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas
Lampiran 6	Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Lampiran 7	Hasil Uji Koefisien Determinas
Lampiran 8	Hasil Uji t
Lampiran 9	Rata-rata Per Variabel
Lampiran 10	t tabel
Lampiran 11	r tabel

