

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
AYAM GORENG NELONGSO MULYOSARI**



OLEH:

SARDINCE RAMBU RIDJA

17110005

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

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA AYAM GORENG NELONGSO MULYOSARI



Disusun Oleh :

SARDINCE RAMBU RIDJA

17110005

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2021



**PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN PADA AYAM GORENG NELONGSO
MULYOSARI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Disusun Oleh :

SARDINCE RAMBU RIDJA

17110005

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2021



Lembar Pengesahan

Skripsi yang ditulis oleh **Sardince Rambu Ridja** dengan NPM **17110005**

Telah diuji pada hari **Senin, 19 Agustus 2021**

Dinyatakan **LULUS** oleh :

Ketua Tim Penguji



Dr. V. Ratna Inggawati, M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Thyophoida WSP, M.M

Ketua Program Studi



Lilik Indrawati, SE., M.M

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sardince Rambu Ridja

NPM : 17110005

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Ayam Goreng Nelongso Mulyosari

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

Dosen Pendamping

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

Tanggal :

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

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

Tanggal :

Lembar Pengesahan Skripsi

PENGARUH HARGA, PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA AYAM GORENG NELONGSO MULYOSARI

Telah diuji dan dipertahankan di depan

Tim penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen Perhotelan

Pada Hari Tanggal

Disusun oleh :

Nama : Sardince Rambu Ridja

NPM : 17110005

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

Nama :

1. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M (Ketua)..... ()
2. Citra Anggraini T, S. E., M.M (Penguji 1)..... ()
3. Dr. Thyophoida WSP, M.M (Penguji 2)..... ()

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sardince Rambu Ridja
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Alamat : Jl. Dharmahusada Permai II Blok V-222
No Identitas : 5317026809960001

Penulis menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini benar-benar hasil karya sendiri, karya ini di ajukan untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap keputusan Pembelian Konsumen Pada Ayam Goreng Nelongso Mulyosari merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah di publikasikan secara keseluruhan maupun sebagian laporan. Laporan karya tulis skripsi ini sepenuhnya merupakan sebagai rujukan untuk karya ilmiah yang sesuai faedah akademik yang berlaku secara umum dan sesuai *desaign* penulisan.

Jika di suatu saat nanti terdapat atau terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru karya orang lain, maka saya bersedia untuk mendapatkan sanksi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di kampus Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 10 Agustus 2021



Sardince Rambu Ridja
NPM : 17110005



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul “ **Pengaruh harga, produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Ayam Goreng Nelongso Mulyosari** ” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang terlibat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini dalam mengatasi kendala-kendala yang ada selama penelitian berlangsung, diantaranya kepada :

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya,
2. Dr. Thyophoida W.S.P, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi serta dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi hingga garis akhir,
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Kepala Program Studi (Kaprodi) Manajemen serta dosen pengajar yang selalu memberikan saran, kritik serta bantuan selama penulis menjalani perkuliahan,
4. Dr. Maria Widyaastuti, M.M selaku Dosen Wali yang selalu memberikan saran, kritik serta bantuan selama penulis menjalani perkuliahan,
5. Dr. V Ratna Inggawati, M.M selaku Dosen Penguji serta dosen pengajar yang telah membimbing dan memberikan saran kepada penulis selama proses penulisan skripsi,
6. Citra. A. T selaku dosen penguji serta dosen pengajar yang telah membimbing dan memberikan saran kepada penulis selama proses penulisan skripsi,
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga bisa berguna dalam penyusunan skripsi penulis,
8. Kepada Manager dan staff Ayam Goreng Nelongso Mulyosari yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian,



9. Kepada seluruh keluarga besar penulis, terkhususnya kepada kedua Orang Tua yang selalu memberikan dukungan dan doa tanpa henti,
10. Kepada mentor skripsi ku Aria, Lindawati, Dicky yang tidak mengenal lelah untuk membantu penulis selama proses pengerjaan skripsi,
11. Kepada Dr. Bernard J. Sp,THT, kak Meylani Pramitha selaku wali penulis dan staff yang telah memberikan dukungan tanpa henti,
12. Kepada teman-teman tercinta, adry, mita, juwet, elvy, helen dan adik terkasih adel yang selalu mendengarkan dan menemani suka duka penulis, memberikan semangat, doa serta support selama penyusunan skripsi,
13. Seluruh teman-teman mahasiwa UKDC, terutama angkatan 2017 seluruh fakultas yang telah menemani penulis selama 4 (empat) tahun di bangku perkuliahan,
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam proses perkuliahan hingga bisa mendapatkan gelar sarjana.

Tidak ada yang sempurna di dunia ini begitupun dengan penyusunan skripsi ini juga memiliki kekurangan, kiranya para pembaca bisa memberikan kritik dan saran guna memperoleh hasil yang lebih baik. Kepada para pihak peneliti selanjutnya mampu mengolah dan mendalami setiap variabel yang telah disebutkan oleh penulis. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 10 Agustus 2021

Sardince Rambu Ridja
NPM : 17110005

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Harga	9
2.1.1.1 Pengertian Harga.....	9
2.1.1.2 Dimensi Harga	10
2.1.1.3 Metode Penetapan Harga	10
2.1.1.4 Tujuan Penetapan Harga	11



2.1.1.5 Indikator Harga	13
2.1.2 Produk.....	13
2.1.2.1 Pengertian Produk.....	13
2.1.2.2 Dimensi Produk.....	14
2.1.2.3 Atribut Produk.....	14
2.1.2.4 Indikator Produk	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan	16
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.1.4. Keputusan Pembelian	18
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
2.1.4.2 Proses Keputusan Pembelian	18
2.1.4.3 Dimensi Keputusan Pembelian	19
2.1.4.4 Indikator Keputusan Pembelian	20
2.1.5. Pengaruh Antar Variabel	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.3 Rerangka Pemikiran	24
2.4 Kerangka Konseptual	25
2.5 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Objek Penelitian	27
3.2 Pendekatan Penelitian Dan Sumber Data	27
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	27



3.3.2 Sumber Data	28
3.3 Variabel Penelitian	28
3.4 Definisi Operasional Variabel	29
3.5 Populasi Dan Sampel.....	31
3.5.1 Populasi	31
3.5.2 Sampel	32
3.6.1 Metode Penelitian.....	32
3.6.2 Teknik Analisis Data	33
3.6.2.1 Uji Validitas	33
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	34
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.2.4 Uji Normalitas	34
3.6.2.5 Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.6.2.6 Uji Multikolinearitas	35
3.6.2.7 Analisa Regresi Berganda.....	36
3.6.2.8 Koefisien Determinasi (r^2).....	36
3.6.2.9 Uji t	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.2 Visi Dan Misi	39
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	40
4.2.1 Karakteristik Responden	40
4.2.1.1 Jenis Kelamin.....	40

4.2.1.2 Usia	41
4.2.1.3 Pekerjaan	42
4.2.1.4 Berapa Kali Anda Membeli Ayam Goreng Nelongsong.....	43
4.3 Pembahasan Dan Analisis Data.....	44
4.3.1 Hasil Uji Validitas	44
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	45
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	45
4.3.3.1 Hasil Uji Normalitas	45
4.3.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
4.3.3.3 Hasil Uji Multikolinieritas	47
4.4 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
4.6 Hasil Uji t	50
BAB V PENUTUP	53
5.1 Simpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	





DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Rumah Makan/Restoran di Surabaya	2
Tabel 3.1	Skor Skala Likert.....	33
Tabel 3.2	Interpretasi Koefisien Determinasi	37
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarka Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Ayam Goreng Nelongso	43
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Penelitian	44
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Untuk Semua Variabel	45
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinieritas Untuk Semua Variabel	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Linear Berganda Variabel Penelitian	48
Tabel 4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Penelitian	50
Tabel 4.10	Hasil Uji t	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	24
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	25



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1. Kuesioner
- LAMPIRAN 2. Rekapitulasi Data Kuesioner
- LAMPIRAN 3. r Tabel
- LAMPIRAN 4. T Tabel
- LAMPIRAN 5. Uji Validitas
- LAMPIRAN 6. Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 7. Uji Normalitas
- LAMPIRAN 8. Uji Heteroskedasitas
- LAMPIRAN 9. Uji Multikolinieritas
- LAMPIRAN 10. Uji Regresi Linear Berganda
- LAMPIRAN 11. Uji Koefisien Determinasi
- LAMPIRAN 12. Uji t



ABSTRAK

Oleh :
Sardince Rambu Ridja

Saat ini konsumen lebih memilih produk yang memiliki harga yang murah namun dengan kualitas yang baik, oleh sebab itu dalam kondisi persaingan yang sangat tinggi, perusahaan harus mampu memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumennya dan terus berinovasi untuk menciptakan posisi produknya dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Harga, produk dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhinya. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli Ayam Goreng Nelongso, sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan jumlah responden 75 orang. Penelitian ini menggunakan *skala likert*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji validitas dan uji reliabilitas semua item pernyataan memakai hasil *Cronbach Alpha* diatas 0,6. Peneliti menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, uji analisa regresi berganda, uji koefisien determinasi (R^2) dengan nilai R Square 0,553. Uji linear berganda dan uji t dengan menggunakan program spss 23.0. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

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

ABSTRACT

By :
Sardince Rambu Ridja

Currently consumers prefer products that have low prices but with good quality, therefore in conditions of very high competition, companies must be able to understand and know the wants and needs of their consumers and continue to innovate to create a good product position. This study aims to determine the factors that influence purchasing decisions. Price, product and service quality that can affect it. This research method uses quantitative methods. The population in this study were consumers who bought Nelongso Fried Chicken, while the sample in this study was probability sampling with 75 respondents. This study uses a Likert scale. Data collection techniques using a questionnaire. Test the validity and test the reliability of all statement items using Cronbach Alpha results above 0.6. The researcher used validity test, reliability test, classical assumption test consisting of normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, multiple regression analysis test, coefficient of determination test (R^2) with R Square value of 0.553. Multiple linear test and t test using the SPSS 23.0 program. The results of this study prove that partially the price has no effect on purchasing decisions, the product has no effect on purchasing decisions and service quality has a significant effect on purchasing decisions.

Keywords : Price, Product, Service Quality and Purchase Decision.