



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ROTI ROMADHONI DI JALAN RAYA BARENG SIDOREJO KRIAN SIDOARJO

Ahmad Nur Prabowo
181500009

Dosen Pembimbing
Dr. Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ROTI ROMADHONI
DI JALAN RAYA BARENG SIDOREJO KRIAN
SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**AHMAD NUR PRABOWO
NIM: 181500009**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**


HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Roti Romadhoni di Jalan Raya Bareng Sidorejo Krian Sidoarjo

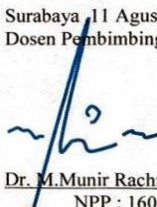
Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : Ahmad Nur Prabowo
- b. NIM : 181500009
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adibuana
Surabaya

Mengetahui,
Ketua Program Studi,


I Made Barus Dharma, S.E., M.M
NIP : 1809598/DY

Surabaya, 11 Agustus 2022
Dosen Pembimbing,


Dr. M. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si.
NPP : 1601751/DY


Mengetahui,
Dekan,

Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NIP : 07094994/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 19 Agustus
Tahun : 2022

Penguji 1



Dra. Martha Suhardiyah, S.E., M.Ak
8602112/DY

Penguji 2



Tri Anirabowo, S.E., M.Si
1809867/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Nur Prabowo

NIM : 181500009

Program Studi : Manajemen / 2018

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI

Adibuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Roti Romadhoni di Jalan Raya Bareng Sidorejo Krian Sidoarjo” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun 2021/2022 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 8 Agustus 2022

Mahasiswa,

AHMAD NUR PRABOWO

Nim : 181500009

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamaiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah di berikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Roti Romadhoni di Jalan Raya Bareng Sidorejo Krian Sidoarjo .”**

Selama Proses Penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, MS selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd, M.SM selaku Dekan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan tambahan wawasan untuk membekali penulis selama di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
6. Untuk Kedua Orang Tua saya yang selalu berperan aktif terhadap perkuliahan ini dengan memberi kontribusi segala hal.

7. Teman-teman satu angkatan 2018, khususnya di Manajemen “A” dan Manajemen “D”, terimakasih atas segala kebaikan, kebersamaan dan doa serta dukungan moril yang diberikan selama kuliah dan dalam penyelesaian proposal skripsi ini.
8. Dan semua pihak yang telah mendukung proposal skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan yang Maha Esa melimpahkan rahmad-nya dan membalas semua amal kebaikan mereka. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan

Surabaya, 12 Juni 2022

Penulis

ABSTRACT

This study aims to analyze, find out, and prove the influence of Price, Product Quality and Service Quality on Purchase Decisions for Romadhoni Bread on Jalan Raya Bareng Sidorejo Krian Sidoarjo. In this study, researchers used quantitative research. The population used in this study consisted of customers and buyers of Romadhoni bread on Jalan Raya Bareng Sidorejo Krian Sidoarjo by using a sampling technique, namely a non-probability sampling technique with accidental sampling technique and obtained a sample of 83 respondents using the Slovin formula. The data analysis method used is validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis. Based on the results of the partial t test, it shows that the variables of price, product quality and service quality affect the purchasing decision of Romadhoni bread and based on the results of the simultaneous F test, it is stated that there is an influence between price, product quality and service quality that affects the purchasing decision of Romadhoni bread.

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengetahui, dan membuktikan pengaruh Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Roti Romadhoni di Jalan Raya Bareng Sidorejo Krian Sidoarjo. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari Pelanggan dan pembeli roti Romadhoni di Jalan Raya Bareng Sidorejo Krian Sidoarjo dengan memakai teknik pengambilan sampling yaitu teknik *non probability sampling* dengan teknik *sampling accidental* dan didapatkan sampel sebanyak 83 responden menggunakan rumus Slovin. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji t parsial menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian roti Romadhoni dan berdasarjan hasil uji F simultan menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian roti Romadhoni.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Pengertian Pemasaran	19
2.2.2 Kualitas Produk.....	20
2.2.2.1 Indikator Kualitas Produk.....	21
2.2.3 Harga.....	21
2.2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Harga	22
2.2.3.2 Penetapan Harga	22
2.2.3.3 Indikator Harga	23
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	23
2.2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.5 Keputusan Pembelian.....	26
2.2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian	26
2.2.5.2 Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.....	27
2.2.5.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	29
2.2.6 Hubungan Antar Variabel.....	30

2.2.6.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap keputusan Pembelian	30
2.2.6.2 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	31
2.2.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	32
2.3 Kerangka Konseptual	33
2.4 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Rancangan Penelitian	35
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	37
3.2.1 Populasi	37
3.2.2 Sampel.....	37
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3 Jenis dan Sumber Data	38
3.3.1 Jenis Data	38
3.3.2 Sumber Data.....	38
3.4 Teknik Analisis Data.....	39
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data	39
3.4.2 Tempat dan Waktu penelitian.....	40
3.4.3 Alat Pengumpulan Data.....	41
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	42
3.5.1 Variabel Penelitian	42
3.5.2 Definisi Operasional variabel	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1 Uji instrumen	44
3.6.1.1 Uji Validitas.....	44
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	45
3.6.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.6.1.4 Uji Asumsi Klasik	46
3.6.1.5 Uji Hipotesis	48
3.6.1.5.1 Uji Signifikan Parsial (Uji-t)	48
3.6.1.5.2 Uji Signifikan Simultan (Uji-f).....	49
(Halaman Sengaja Di kosongkan).....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51

4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.1.2 Karakteristik Responden	51
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Penelitian Responden Terhadap Butir Pernyataan.....	54
4.2.1.1 Variabel Harga (X_1)	54
4.2.1.2 Variabel Kualitas Produk (X_2).....	54
4.2.1.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	54
4.2.1.4 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	55
4.2.1.5 Persiapan Data Variabel X dan Variabel Y.....	55
4.3 Hasil Analisis Data dan Hasil Penelitian	55
4.3.1 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	55
4.3.1.1 Uji Validitas	56
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	59
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.3.3.1 Uji Normalitas	64
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas	65
4.3.3.3 Uji Autokorelasi	66
4.3.3.4 Uji Heterokedastisitas	67
4.3.4 Pengujian Hipotesis	68
4.3.4.1 Uji t 68	
4.3.4.2 Uji F69	
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	70
4.4.1 Pengaruh Harga (X_1) Terhadap keputusan pembelian (Y).....	70
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk (X_2) Terhadap keputusan pembelian (Y).....	71
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap keputusan pembelian (Y).....	71
4.4.4 Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap keputusan pembelian (Y).....	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Likert	42
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2	Kelompok Umur	52
Tabel 4.3	Profesi Responden	53
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Kreativitas Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian	56
Tabel 4.5	Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian	60
Tabel 4.6	Uji Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.7	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	63
Tabel 4.8	Interprestasi Koefisien Korelasi	63
Tabel 4.9	Uji Normalitas	64
Tabel 4.10	Uji Multikolineritas	66
Tabel 4.11	Uji Autokorelasi	66
Tabel 4.12	Uji t Parsial	68
Tabel 4.13	Uji F Simultan	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	33
Gambar 3.1	Rancangan Penelitian	36
Gambar 4.1	Grafik Histogram	64
Gambar 4.2	Normal Probability Plot	65
Gambar 4.3	Uji Heterokedastisitas	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 : Berita Acara Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 3 : Catatan Ujian Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 5 : Surat Pengantar Bebas Plagiasi Artikel
- Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 : Tabulasi Data
- Lampiran 8 : Tabulasi Data Jawaban Responden
- Lampiran 9 : Distribusi Frekuensi Variabel
- Lampiran 10 : Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 11 : Matrik Penelitian