



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

## **SKRIPSI**

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KUE LAPIS KUKUS SURABAYA DI JALAN AHMAD YANI SURABAYA PADA ERA COVID-19**

**Tegar Sulaksono**

**171500162**

**Dosen Pembimbing**

**Siti Syamsiyah, S.E., M.M**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KUE LAPIS KUKUS  
SURABAYA DI JALAN AHMAD YANI SURABAYA  
PADA ERA COVID-19**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

TEGAR SULAKSONO  
NIM: 171500162

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2021

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 24 Maret 2021

Dosen Pembimbing




Siti Samsiyah, S.E., M.M  
NPP : 1511749/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

- Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kue Lapis Kukus Surabaya di Jln Ahmad Yani Surabaya Pada Era Covid-19
- Identitas Mahasiswa :
- Nama : Tegar Sulaksono
  - NIM : 171500162
  - Program Studi : Manajemen
  - Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adibuana  
Surabaya
  - Alamat e-mail : [tegarsulal@gmail.com](mailto:tegarsulal@gmail.com)

Mengetahui  
Ketua Program Studi,  
  
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M  
NPE: 6109598/DY

Surabaya, 24 Maret 2021  
Dosen Pembimbing

  
Siti Samsiyah, S.E., M.M  
NPP: 1511749/DY

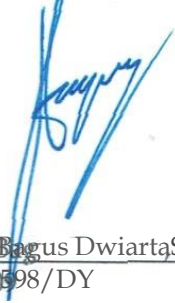
Menyetujui  
Dekan,  
  
Drs. Teguh Purwanto, M.M  
NIP. 19601222 199003 1001

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Hari : Jumat  
Tanggal : 28 Mei  
Tahun : 2021

Dosen Penguji 1



I Made Bagus Dwiarta S.E., M.M  
NPP:11098/DY

Dosen Penguji 2



Widhayani Puri S, S.Sos., S.E., MSM.  
NPP:1507733/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Tegar Sulaksono

NIM : 171500162

Program Studi : Manajemen / 2017

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adibuana  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kue Lapis Kukus Surabaya di Jalan Ahmad Yani Surabaya Pada Era Covid-19” 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 2020/2021 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, 24 Maret 2021

Mahasiswa



Tegar Sulaksono

Nim : 171500162

## 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 Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kue Lapis Kukus Surabaya di Jalan Ahmad Yani Surabaya Pada Era Covid-19.”**

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 Drs. Teguh Purwanto, M.M 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. Ibu Siti Samsiyah, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi.
5. Untuk Kedua Orang Tua saya yang selalu berperan aktif terhadap perkuliahan ini dengan memberi kontribusi segala hal.
6. Bapak/Ibu karyawan Semanggi Suroboyo mitra resmi Lapis Kukus Surabaya
7. Teman-teman satu angkatan 2017, khususnya di Manajemen “E” 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, 30 januari 2021

Penulis



## **ABSTRAK**

Sektor perekonomian di Indonesia saat ini terpuruk karena adanya pandemi covid-19, hal ini membuat pelaku UKM di Indonesia harus membuat strategi yang dapat diterima masyarakat agar bisnisnya tetap diterima saat pandemi covid-19. Riset ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh kualitas produk, harga & kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian kue lapis kukus Surabaya pada era covid-19 di Jalan Ahmad Yani Surabaya. Sebanyak 83 responden diambil dalam riset ini dengan metode non probability sampling. Data didapatkan dari kuesioner yang telah disebar kepada responden dengan skala Likert. Analisis yang digunakan adalah teknik regresi linier berganda, dari hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh secara parsial serta simultan dari kualitas produk, harga & kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian kue lapis kukus Surabaya di Jalan Ahmad Yani Surabaya pada era covid-19.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

## **ABSTRACT**

*The economic sector in Indonesia is currently deteriorating due to the Covid-19 pandemic, this makes UKM in Indonesia have to make strategies that are acceptable to the public so that their business can be accepted during the Covid-19 pandemic This research was conducted to analyze the effect of product quality, price & service quality on the decision to purchase a layer of steamed cake in Surabaya during the Covid-19 era on Jalan Ahmad Yani Surabaya. A total of 83 respondents were taken in this research using non probability sampling method. Data obtained from questionnaires that have been distributed to respondents with a Likert scale. The analysis used is multiple linear regression technique, the results of this study prove that there is a partial and simultaneous effect of product quality, price & service quality on purchasing decisions for the steamed layer cake in Surabaya on Jalan Ahmad Yani Surabaya during the Covid-19 era.*

*Key words: Product quality, Price, Service Quality, Decision Buying.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori .....	22
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	22
2.2.2 Kualitas Produk.....	22
2.2.2.1 Indikator Kualitas Produk.....	23
2.2.3 Harga.....	23
2.2.3.1 Faktor Yang Mempengaruhi Harga.....	24
2.2.3.2 Penetapan Harga .....	24
2.2.3.3 Indikator Harga .....	25
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	27
2.2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	28
2.2.5 Keputusan Pembelian.....	29
2.2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	29

2.2.5.2 Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.....	30
2.2.5.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	31
2.2.6 Hubungan Antar Variabel.....	33
2.2.6.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap keputusan Pembelian.....	33
2.2.6.2 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian... ..	33
2.2.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	34
2.3 Kerangka Konseptual .....	35
2.4 Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian .....	39
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	41
3.2.1 Populasi .....	41
3.2.2 Sampel.....	41
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	42
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	42
3.3.1 Jenis Data .....	42
3.3.2 Sumber Data.....	42
3.4 Teknik Analisis Data.....	43
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data .....	43
3.4.2 Tempat dan Waktu penelitian .....	44
3.4.3 Alat Pengumpulan Data .....	45
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	46
3.5.1 Variabel Penelitian .....	46
3.5.2 Definisi Operasional variabel .....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
3.6.1 Uji instrumen .....	48
3.6.1.1 Uji Validitas .....	48
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.6.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	49

3.6.1.4 Uji Asumsi Klasik .....	50
3.6.1.5 Uji Hipotesis .....	52
3.6.1.5.1 Uji Signifikan Parsial (Uji-t) .....	52
3.6.1.5.2 Uji Signifikan Simultan (Uji-f).....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	55
4.1.3 Karakteristik Responden .....	55
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Penelitian Responden Terhadap Butir Pernyataan.....	57
4.2.1.1 Variabel Kualitas Produk .....	57
4.2.1.2 Variabel Harga ( $X_2$ ) .....	58
4.2.1.3 Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ).....	58
4.2.1.4 Variabel Keputusan Pembelian ( $Y$ ) .....	59
4.2.1.5 Persiapan Data Variabel X dan Variabel Y.....	59
4.3 Hasil Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	59
4.3.1 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	59
4.3.1.1 Uji Validitas .....	60
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	62
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	63
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	65
4.3.3.1 Uji Normalitas .....	65
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas .....	67
4.3.3.3 Uji Autokorelasi .....	68
4.3.3.4 Uji Heterokedastisitas .....	69
4.3.4 Pengujian Hipotesis .....	70
4.3.4.1 Uji t.....	70
4.3.4.2 Uji F.....	71
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	75

5.2 Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Likert .....	39
Tabel 4.1	Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2	Kelompok Umur .....	48
Tabel 4.3	Profesi Responden .....	49
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Kreativitas Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian .....	52
Tabel 4.5	Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian .....	54
Tabel 4.6	Uji Regresi Linier Berganda .....	55
Tabel 4.7	Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi ..	56
Tabel 4.8	Interprestasi Koefisien Korelasi .....	57
Tabel 4.9	Uji Normalitas .....	58
Tabel 4.10	Uji Multikolineritas .....	60
Tabel 4.11	Uji Autokorelasi .....	60
Tabel 4.12	Uji t Parsial .....	62
Tabel 4.13	Uji F Simultan .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3	Kerangka Konseptual .....	31
Gambar 3.1	Rancangan Penelitian .....	34
Gambar 4.1	Grafik Histogram .....	58
Gambar 4.2	Normal Probability Plot .....	59
Gambar 4.3	Uji Heterokedastisitas .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Distribusi Frekuensi Variabel X dan Y
- Lampiran 4 : Hasil Olah SPSS
- Lampiran 5 : Matrik Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 7 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 8 : Catatan Ujian Proposal
- Lampiran 9 : Berita Acara Ujian Proposa
- Lampiran 10 : Daftar Hadir Audiens Seminar Proposal
- Lampiran 11 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi