

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
KEBAB WATHANKU DI PONDOK GEDE BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

Angel Maharani

202010325355



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan,
Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada
Kebab Wathanku Di Pondok Gede Bekasi

Nama Mahasiswa : Angel maharani

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325355

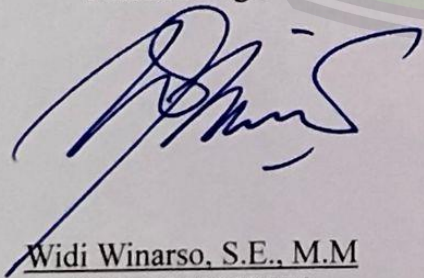
Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Jakarta, 31 Januari 2024

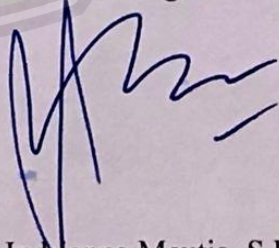
MENYETUJUI,

Pembimbing I



Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN. 0319067606

Pembimbing II



Kardinah Indrianna Meutia, S.Pi., M.M
NIDN. 0327059101

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan,
Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada
Kebab Wathanku Di Pondok Gede Bekasi

Nama Mahasiswa : Angel Maharani

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325355

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Jakarta, 31 Januari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Milda Handayani, S.E., M.M
NIDN. 0330087504

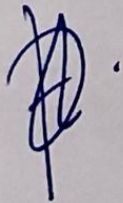
Sekretaris Tim Penguji : Dra. Rini Wijayaningsih, S.E., M.M
NIDN. 0328056302

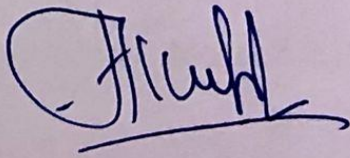
Penguji : Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN. 0319067606

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Dovina Navani, S.T., M.M
NIDN. 0327037601


Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa, Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kebab Wathanku Di Pondok Gede Bekasi”** ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Jakarta, 31 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Angel Maharani

NPM: 202010325355

ABSTRAK

Angel Maharani 202010325355. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian kebab di restoran Wathanku. Kebab telah menjadi salah satu kuliner yang populer dan diminati luas oleh masyarakat. Faktor-faktor seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga diyakini memiliki peran yang signifikan dalam membentuk keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode purposive sampling. Sumber data penelitian ini adalah data primer yang berupa kuisisioner atau angket yang telah disebarluaskan ke 112 responden. Pengolahan data menggunakan teknik analisis SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian kebab di Wathanku. Kualitas produk yang unggul memberikan pengalaman positif kepada konsumen, sementara kualitas pelayanan yang memuaskan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Faktor harga yang bersaing juga menjadi aspek penting dalam membentuk keputusan pembelian konsumen.

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

ABSTRACT

Angel Maharani 202010325355. *This study aims to evaluate the impact of product quality, service quality, and price on kebab purchasing decisions at Wathanku restaurants. Kebabs have become one of the popular culinary and in wide demand by the public. Factors such as product quality, service quality, and price are believed to have a significant role in shaping consumer purchasing decisions. This research is a quantitative research using purposive sampling method. The source of this research data is primary data in the form of questionnaires or questionnaires that have been distributed to 112 respondents. Data processing using SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) analysis technique. Research findings show that product quality, service quality, and price together have a positive and significant influence on kebab purchasing decisions in Wathanku. Superior product quality provides a positive experience to consumers, while satisfactory service quality increases customer confidence. Competitive pricing factors are also an important aspect in shaping consumer purchasing decisions.*

Keywords : Product Quality, Service Quality, Price, Purchasing Decision



KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kebab Wathanku di Bekasi”. Tujuan penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penyusunan penulisan proposal skripsi ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya serta tetap menuntun peneliti di jalan yang benar sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr Bambang Karsono, Drs, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Widi Winarso, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal skripsi.

6. Ibu Kardinah Indrianna Meutia, S.Pi., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah membantu mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal skripsi.
7. Ibu Murti Wijayanti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu selama perkuliahan.
8. Segenap Dosen dan jajaran Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna dan berharga selama menjalani masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
9. Dengan penuh rasa hormat dan cinta serta ungkapan terima kasih mendalam kepada Ayah tercinta Bapak Adrianus Amir dan Bunda tersayang Ibu Sutri Marlina, sebagai sumber inspirasi dan kekuatan dalam hidup saya, kehadiranmu membimbing dan mendorong saya melalui setiap langkah penelitian ini. Terima kasih atas doa, cinta, dan dukungan tak terbatasmu. Semoga karya ini dapat menjadi bukti rasa terima kasih dan penghargaan saya untukmu, Ayah dan Bunda.
10. Dengan tulus dan penuh rasa terima kasih kepada kaka dan adik saya. Cece Puja dan bang Fauzan. Keberadaan kalian sebagai teladan dan pembimbing dalam hidup saya telah memberikan dukungan takterhingga. Terima kasih atas semangat, nasihat, dan inspirasi yang selalu kalian berikan. Kalian adalah pilar yang kuat dan berarti dalam perjalanan penulisan skripsi ini. Semoga karya ini dapat menjadi kebanggaan bersama dan wujud penghargaan untuk saudaraku.

11. Teman terdekatku Haris Himawan yang telah memberikan *support* luar biasa tanpa letih serta menjadi tempat berkeluh kesah dan selalu ada dalam suka maupun duka penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Kucing-kucing saya Idola, Owing, Abu, Coklat, Yenzi, dan Nami yang selalu menemani dan menghibur saya selama proses penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman penulis yang telah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan proposal skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan proposal skripsi ini, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Penulis berharap proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak.

Jakarta, 31 Januari 2024

Angel Maharani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1 Identifikasi Masalah	7
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II Tinjauan Pustaka	10
2.1 Telaah Teoritis	10
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3 Harga.....	27
2.1.4 Keputusan Pembelian	33

2.2 Telaah Empiris	37
2.2.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	37
2.2.2 Hubungan Kualitas pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	39
2.2.3 Hubungan Harga Terhadap keputusan pembelian	40
2.3 Penelitian Terdahulu	42
2.7 Kerangka Berpikir	48
2.8 Hipotesis Penelitian	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
3.1 Desain Penelitian	51
3.2 Tahapan Penelitian	51
3.3 Operasional Variabel	53
3.3.1 Variabel Bebas	53
3.3.2 Variabel Terikat	53
3.4 Populasi dan Sampel	55
3.4.1 Populasi Penelitian	55
3.4.2 Sampel Penelitian	55
3.5 Skala Pengukuran	56
3.6 Jenis Data dan Sumber	57
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	57
3.7.1 Lokasi Penelitian	57
3.7.2 Waktu Penelitian	57
3.8 Metode Analisis Data	57
3.8.1 Uji Validitas	57
3.8.2 Uji Reliabilitas	58
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	58

3.8.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	60
3.8.5 Uji hipotesis	60
BAB IV	62
HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	62
4.1.1 Profil Perusahaan	62
4.1.2 Visi dan Misi Kebab Wathanku	62
4.2 Penyebaran Dan Pengumpulan Kuesioner	63
4.3 Hasil Penelitian.....	63
4.3.1 Identitas Responden.....	63
4.4 Analisis Data.....	66
4.4.1 Uji Validitas	66
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	69
4.5 Analisis Uji asumsi klasik	70
4.5.1 Hasil uji normalitas.....	70
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	72
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	73
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	74
4.7 Uji Hipotesis.....	75
4.7.1 Uji Parsial (Uji T)	76
4.7.2 Uji Simultan (Uji F).....	77
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	78
4.8 Pembahasan	79
BAB V.....	85
Penutup	85

5.1 KESIMPULAN	85
5.2 Implikasi Manajerial.....	86
REFERENSI.....	89
LAMPIRAN.....	93

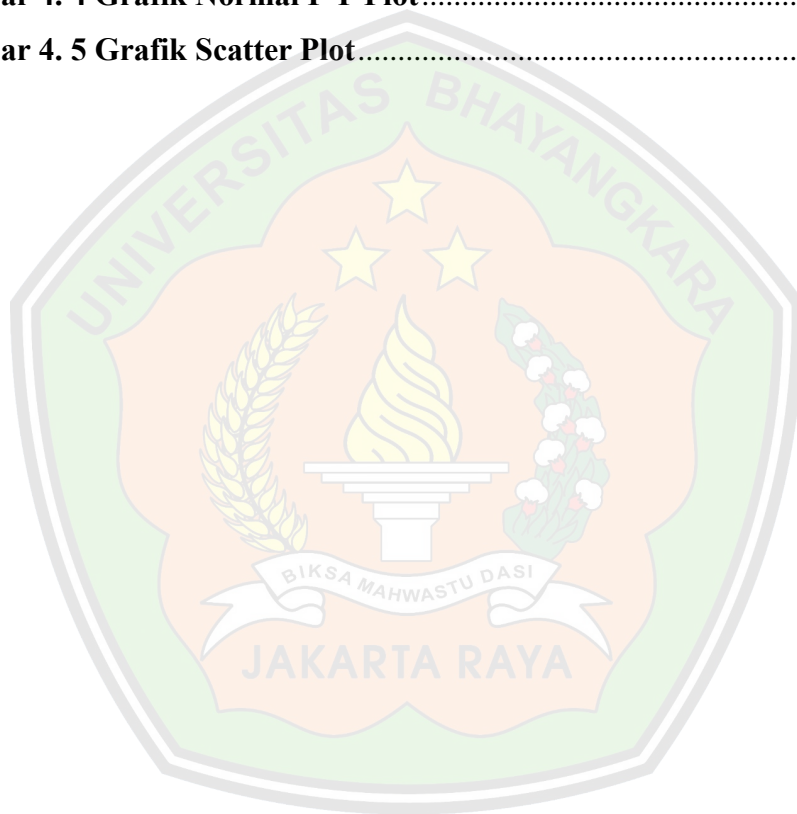


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Kebab Wathanku 2023 Januari-September	6
Tabel 2. 1 Jurnal Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	54
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	56
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Membeli.....	66
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	67
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	68
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Harga (X3).....	68
Tabel 4. 7 Hasil uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	69
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas.....	70
Tabel 4. 9 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	71
Tabel 4. 10 Uji Multikolinieritas	72
Tabel 4. 11 Hasil Uji Linear Berganda	74
Tabel 4. 12 Hasil Uji T	76
Tabel 4. 13 Hasil Uji F.....	78
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	34
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir	48
Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4. 2 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	65
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Jumlah Membeli	66
Gambar 4. 4 Grafik Normal P-P Plot.....	71
Gambar 4. 5 Grafik Scatter Plot.....	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 UJI PLAGIARISME	94
Lampiran 2 UJI REFERENSI SKRIPSI	96
Lampiran 3 KUESIONER PENELITIAN	102
Lampiran 4 DATA TABULASI RESPONDEN	108
Lampiran 5 HASIL UJI OUTPUT	120
Lampiran 6 R-Tabel	129
Lampiran 7 T-Tabel	130
Lampiran 8 F-Tabel	131
Lampiran 9 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	132

