

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Griyo Camilan Sri Sumingan
Dosen Pembimbing : Brahma Wahyu K., S.E., M.Pd
Beny Mahyudi S., S.E., M.M
Nama Mahasiswa : Lutfiah Tri Anggraini
NPM : 23130210321S

ABSTRAKSI

Kualitas produk, harga, dan pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen, terutama di sektor ritel makanan ringan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Griyo Camilan Sri Sumingan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert dan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling kepada 175 responden. Data dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan aplikasi SPSS 23.

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan masing-masing memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hasil uji F menunjukkan nilai Fhitung sebesar 308,162 dengan p-value 0,000 ($<0,05$), yang berarti secara simultan variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,844 menunjukkan bahwa 84,4% keputusan pembelian dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya 15,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Griyo Camilan Sri Sumingan, baik secara parsial maupun simultan.

Kata Kunci: kualitas produk, harga, pelayanan, keputusan pembelian, toko camilan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Operasional.....	10
1.5.2 Manfaat Akademik	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12

2.2	Tinjauan dan Kajian Pustaka.....	24
2.2.1	<i>Kualitas Produk</i>	24
2.2.2	<i>Harga</i>	26
2.2.3	<i>Kualitas Pelayanan</i>	29
2.2.4	<i>Keputusan Pembelian</i>	33
2.3	Hubungan Antar Variabel.....	40
2.3.1	<i>Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian</i>	40
2.3.2	<i>Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian</i>	40
2.3.3	<i>Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian</i>	41
2.3.4	<i>Hubungan Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian</i>	41
2.4	Kerangka Teori/ Kerangka Pikir.....	42
2.5	Hipotesis	42
2.5.1	<i>Formula Hipotesis</i>	43
2.5.2	<i>Hipotesis Operasional</i>	43
BAB III METODE PENELITIAN		47
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	47
3.2	Jenis Penelitian	47
3.3	Lokasi Penelitian.....	47
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	48
3.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.6	Penentuan Jumlah Sampel	49
3.7	Data dan Teknik Pengumpulannya	49
3.7.1	<i>Data</i>	49
3.7.2	<i>Teknik Pengumpulan Data</i>	50
3.8	Identifikasi Variabel.....	52
3.8.1	<i>Variabel Dependen</i>	52
3.8.2	<i>Variabel Independen</i>	53
3.9	Definisi Operasional Variabel.....	56

3.10 Teknik Analisis	64
3.10.1 Analisis Deskriptif	64
3.10.2 Analisis Statistik	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	71
4.1.1 Sejarah Perusahaan	71
4.1.2 Tujuan Toko Griyo Camilan Sri Sumingan	72
4.1.3 Lokasi Toko Griyo Camilan Sri Sumingan	72
4.1.4 Struktur Organisasi	73
4.1.5 Personalia	74
4.1.6 Pemasaran	75
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	77
4.2.1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	77
4.2.2 Karakteristik Usia	79
4.2.3 Karakteristik Pekerjaan	80
4.2.4 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk	82
4.2.5 Frekuensi Jawaban Variabel Harga	84
4.2.6 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	86
4.2.7 Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian	88
4.2.8 Statistik Deskriptif Variabel	91
4.3 Uji Validitas	92
4.4 Uji Reliabilitas	95
4.5 Uji Asumsi Klasik	96
4.5.1 Uji Normalitas.....	96
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	97
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	98
4.5.4 Uji Linearitas.....	99
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	101
4.7 Uji t (Uji Parsial).....	103
4.8 Uji F (Uji Simultan).....	104

4.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	105
4.10 Pembahasan.....	105
4.10.1 <i>Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian</i>	106
4.10.2 <i>Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian</i>	107
4.10.3 <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian</i>	108
4.10.4 <i>Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian</i>	109
BAB V PENUTUP.....	110
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	111
5.1.1 <i>Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....</i>	111
5.1.2 <i>Saran untuk Perusahaan (Toko Griyo Camilan Srimangun).....</i>	111
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	51
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	56
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	78
Tabel 4. 2 Usia Responden	79
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden.....	81
Tabel 4. 4 Frekuensi Jawaban Kualitas Produk.....	83
Tabel 4. 5 Frekuensi jawaban harga.....	85
Tabel 4. 6 Frekuensi Jawaban Kualitas Pelayanan.....	87
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Keputusan Pembelian.....	89
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel.....	91
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	93
Tabel 4. 10Hasil Uji Reliabilitas.....	95
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	96
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	97
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	98
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linearitas.....	99
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Linear Berganda	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Indikator Kualitas Produk.....	25
Gambar 2. 2 Indikator Harga.....	27
Gambar 2. 3 Indikator Kualitas Pelayanan	31
Gambar 2. 4 Model Lima Tahap Proses Pembelian.....	37
Gambar 2. 5 Kerangka Teori.....	42
Gambar 4. 1 Struktur Toko Griyo Sumingan	74