

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA RICHEESE FACTORY MANYAR SURABAYA**



**Oleh :**

**ANA MUSTAFIDA**

**NPM : 18.1.02.11687**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA RICHEESE FACTORY MANYAR SURABAYA**



**Oleh :**

**ANA MUSTAFIDA**

**NPM : 18.1.02.11687**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA RICHEESE FACTORY MANYAR SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Manajemen  
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**ANA MUSTAFIDA**

**NPM: 18.1.02.11687**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA RICHEESE FACTORY MANYAR SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**ANA MUSTAFIDA  
NPM : 18.1.02.11687**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 28 Maret 2022**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.  
Anggota : 1. Dr. Rismawati, S.E., M.M.  
2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.**

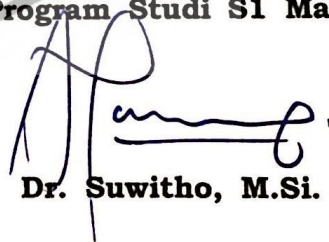
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.**



**Dr. Suwitho, M.Si.**



**Ketua STIESIA**

**Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ANA MUSTAFIDA

N.P.M : 18.1.02.11687

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RICHEESE FACTORY MANYAR SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 28 Maret 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal terima.

Surabaya, 28 Maret 2022  
Yang membuat pernyataan,



Ana Mustafida

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Ana Mustafida  
NPM : 18.1.02.11687  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 10 Juni 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (Tiga)/ 1 (Pertama)  
Alamat Rumah : Kalibokor 3B/ 17 Kel. Pucang Sewu Kec.  
Gubeng Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Moh. Padlan  
Alamat Rumah/Telepon : Kalibokor 3B/17 Surabaya  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Pedagang

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Ngagel Rejo 2 tahun 2012.
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 13 Surabaya tahun 2015.
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 20 Surabaya tahun 2018.

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2018-2022	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**Ana Mustafida**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah swt atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RICHEESE FACTORY MANYAR SURABAYA”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi demi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktunya, pengarahan, bimbingan serta dukungan semangat dengan penuh kesabaran kepada saya untuk terselesainya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para civitas akademika STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

5. Kepada orang tua saya yang telah memberikan do'a dan dukungan serta pengorbanannya untuk mendukung saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
6. Untuk partner saya yang sudah membantu dan memberikan dukungan kepada saya saat menyelesaikan penelitian ini.
7. Untuk sahabat saya Iis Nofa Mei A, Amalina Rosanti, Allatifu Nurinda K, Astrid Attalarik E, Khofifah Fitria S dan teman seperbimbingan yang bersama -sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta telah memberikan dukungan maupun do'a dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca dalam memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 7 Februari 2022

**ANA MUSTAFIDA**



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.2 Harga.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4 Kualitas Produk.....	20
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	23
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	29
2.2 Rerangka Konseptual.....	32
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	32
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	35
3.1.1 Jenis Penelitian.....	35
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	35
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	37
3.3.1 Jenis Data.....	37
3.3.2 Sumber Data.....	37
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	39
3.4.1 Variabel Penelitian.....	39
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	39

3.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.5.1 Uji Instrumen.....	44
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	48
3.5.5 Pengujian Hipotesis ( Uji t).....	49
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.2 Deskriptif Karakteristik Responden.....	52
4.1.3 Deskriptif Hasil Penelitian.....	55
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.1.7 Uji Kelayakan Model.....	68
4.1.8 Uji Hipotesis.....	70
4.2 Pembahasan.....	72
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	72
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian....	73
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	74
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	76
5.3 Saran.....	76
JADWAL PENELITIAN.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN 1.....	81
LAMPIRAN 2.....	85
LAMPIRAN 3.....	94
LAMPIRAN 4.....	101
LAMPIRAN 5.....	106
LAMPIRAN 6.....	108

## DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Penelitian Terdahulu.....	29
2	Skala Likert.....	38
3	Karakteristik Responden Berkaitan dengan Jenis Kelamin.....	52
4	Karakteristik Responden Berkaitan dengan Usia.....	53
5	Karakteristik Responden Berkaitan dengan Pekerjaan.....	54
6	Interval Kelas.....	55
7	Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	56
8	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas pelayanan.....	57
9	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	59
10	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	60
11	Hasil Uji Validitas.....	61
12	Hasil Uji Reliailitas.....	63
13	Hasil Uji Multikolinieritas.....	65
14	Hasil Analisis Regresi Llnier Berganda.....	67
15	Hasil Uji F.....	69
16	Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	70
17	Hasil Uji t.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Top Brand Award Kategori Fast Food 2018-2021 .....	4
2	Rerangka Konseptual.....	32
3	Logo Richeese Factory.....	51
4	Kolaborasi Richeese Factory X MLBB.....	51
5	Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	64
6	Hasil Uji Heterokedastisitas Scatter Plot.....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Kuesioner.....	81
2	Hasil Tabulasi.....	85
3	Hasil Output SPSS V.25 Statistik Deskriptif .....	94
4	Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas.....	101
5	Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	106
6	Hasil Output SPSS Uji Kelayakan Model.....	108

