

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN AYAM GORENG
CRISPY (STUDI PADA DYNES FRIED CHICKEN CABANG KALIASIN
SURABAYA)**



Oleh:

**ZAFIFATUS ZUHRO
NPM: 18.1.02.11394**

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN AYAM GORENG
CRISPY (STUDI PADA DYNES FRIED CHICKEN CABANG KALIASIN
SURABAYA)**



Oleh:

**ZAFIFATUS ZUHRO
NPM: 18.1.02.11394**

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN AYAM GORENG
CRISPY (STUDI PADA DYNES FRIED CHICKEN CABANG KALIASIN
SURABAYA)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh:

ZAFIFATUS ZUHRO

NPM: 18.1.02.11394

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
AYAM GORENG *CRISPY***

(Studi Pada Dynes Fried Chicken Cabang Kaliasin Surabaya)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ZAFIFATUS ZUHRO

NPM: 18.1.02.11394

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 25 Juni 2022**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Dr. Budiyanto, M.S.

Anggota : 1. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.

2. Dra. Ec. Sri Utiyati, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima


Oleh :

Desen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Prof. Dr. Budiyanto, M.S.



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ZAFIFATUS ZUHRO**

NPM : **18.1.02.11394**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN AYAM GORENG *CRISPY* (STUDI PADA DYNES FRIED CHICKEN CABANG KALIASIN SURABAYA)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Juni 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 saya terima.

Surabaya, 25 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Zafifatus Zuhro

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Zafifatus Zuhro
NPM : 18.1.02.11394
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 27 Desember 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1/1
Alamat Rumah : Kaliasin 8/9, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Fitriyani
Alamat Rumah/Telepon : Kaliasin 8/9, Surabaya/081215465037
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta (SPG Toko)/Leader

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kedungdoro IV/305 Tahun 2011
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 43 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SLTA di SMK Negeri 6 Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

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

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan Sebenarnya

Zafifatus Zuhro

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atau segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dukungan dan doa kedua orang tua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Ayam Goreng Crispy (Studi Pada Dynes Fried Chicken Cabang Kaliasin Surabaya)” sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan memperoleh gelar sarjana pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Prof. Dr. Budiyanto, M.S. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan memberikan bimbingan serta petunjuk dengan sabar selama penulisan skripsi ini.
4. Dr. Djawoto, SE, M.M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan nasehat, sehingga penulis dapat menempuh Pendidikan selama dibangku kuliah
5. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan bekal berbagai ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama menjalankan studi sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi.
6. Kedua orang tua, Bapak Zainal Arifin dan Ibu Fitriyani yang saya sayangi, atas doa, dukungan moral dan materilnya sehingga studi ini terselesaikan dengan baik. Semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan bapak dan ibu.

7. Saudari perempuan saya Zileiha Talitha Tifara terima kasih telah menjadi penyemangat dan memberikan dukungan dengan penuh kepada saya selama penulisan skripsi.
8. Bapak Deny Wahyudi dan Arta Ardiansyah terima kasih sudah menjadi penyemangat dan memberikan dukungan dengan penuh kepada saya selama penulisan skripsi.
9. Sahabat-sahabat saya Ayuni Naegalina, Vrista Marsha, Nancy Nathasa, Aisyah Nur dan Dyah Ayu. Terima kasih sudah menjadi teman terbaik saya.
10. Teman-teman kelas SM3 angkatan 2018 terima kasih atas kebersamaan, waktu dan dukungannya selama menjalani studi.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, namun telah memberikan bantuan langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan kepada seluruh pembaca

Surabaya, 08 Februari 2022

Zafifatus Zuhro

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL 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.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.4.1 Manfaat Praktis	14
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	14
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	15
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	16
2.1 Tinjauan Teoritis	16
2.1.1 Pengertian Pemasaran	16
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	16
2.1.3 Pengertian Perilaku Konsumen.....	17
2.1.4 Kualitas Produk.....	18

1. Pengertian Kualitas Produk	18
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	18
3. Indikator Kualitas Produk.....	21
2.1.5 Harga.....	22
1. Pengertian Harga	22
2. Tujuan Penetapan Harga.....	23
3. Metode Penetapan Harga.....	24
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	25
5. Indikator Harga.....	26
2.1.6 Promosi	27
1. Pengertian Promosi.....	27
2. Tujuan Promosi	27
3. Bauran Promosi	28
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Promosi	29
5. Indikator Promosi	31
2.1.7 Keputusan Pembelian.....	31
1. Pengertian Keputusan Pembelian	31
2. Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	32
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	34
4. Indikator Keputusan Pembelian	35
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	36
2.3 Rerangka Konseptual	38
2.4 Pengembangan Hipotesis	38
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	38
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	40
2.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	41
BAB 3 : METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (objek) Penelitian.....	42
3.1.1 Jenis Penelitian.....	42
3.1.2 Gambaran dari Populasi (objek) Penelitian	42

3.2 Teknik Pengambilan Sampel	43
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	44
3.3.1 Klasifikasi Variabel	44
3.3.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
1. Kualitas Produk (KPr)	45
2. Harga (Hrg)	45
3. Promosi.....	46
4. Keputusan Pembelian	47
3.4 Desain Kuesioner	48
3.5 Uji Instrumen	49
3.5.1 Uji Validitas	49
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6.1 Jenis Data	50
3.6.2 Sumber Data.....	50
3.6.3 Teknik Pengumpulan Data	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	51
3.7.2 Analisis Statistik Inferensial.....	52
1. Regresi Berganda.....	52
2. Uji Asumsi Klasik.....	53
a. Uji Normalitas	53
b. Uji Multikolinearitas	54
c. Uji Heteroskedastisitas	54
3. Uji Kelayakan Model.....	55
a. Uji F.....	55
b. Koefisien Determinasi (R^2)	55
4. Uji Hipotesis	56

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 57

4.1 Hasil Penelitian	57
----------------------------	----

4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	57
	1. Visi Dynes Fried Chicken	58
	2. Misi Dynes Fried Chicken.....	58
4.1.2	Hasil Uji Instrumen.....	58
	1. Uji Validitas.....	58
	2. Uji Reliabilitas.....	59
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	60
	1. Deskripsi Identitas Responden	60
	2. Deskripsi Tanggapan Responden	62
4.1.4	Hasil Statistik Inferensial.....	68
	1. Hasil Regresi Linear Berganda.....	68
	2. Hasil Asumsi Klasik.....	69
	a. Uji Normalitas.....	69
	b. Uji Multikolinearitas.....	71
	c. Uji Heteroskedastisitas.....	72
	3. Uji Kelayakan Model	73
	a. Uji F.....	73
	b. Koefisien Determinasi (R^2).....	74
	4. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	75
4.2	Pembahasan.....	76
4.2.1	Pembahasan Hasil Deskripsi Variabel Penelitian.....	76
	1. Variabel Kualitas Produk	76
	2. Variabel Harga.....	77
	3. Variabel Promosi	78
	4. Variabel Keputusan Pembelian	78
4.2.2	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis.....	78
	1. Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	78
	2. Harga Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	80
	3. Promosi Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	81

BAB 5 : PENUTUP	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Keterbatasan.....	85
5.3 Saran	85
 JADWAL PENELITIAN	 87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Survey Pendahuluan Ayam Goreng Crispy Merek Lokal	3
2 Data Penjualan Dynes Fried Chicken Cabang Kaliasin Surabaya Periode Bulan Januari-Oktober 2021	4
3 Penelitian Terdahulu	36
4 Skala Likert	47
5 Desain Kuesioner	48
6 Hasil Uji Validitas.....	59
7 Hasil Uji Reliabilitas	60
8 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	60
9 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia.....	61
10 Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	62
11 Kelas Interval	63
12 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Kualitas Produk (KPr)	64
13 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Harga (Hrg)	65
14 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Promosi (Pr)	66
15 Tanggapan Responden Berkaitan dengan Keputusan Pembelian (KP)	67
16 Hasil Regresi Linear Berganda	68
17 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	70
18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
19 Hasil Uji F.....	74
20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
21 Hasil Uji t.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Grafik Penjualan Dynes Fried Chicken Cabang Kaliasin Surabaya Periode Bulan Januari-Oktober 2022	5
2 Proses Keputusan Pembelian	32
3 Rerangka Konseptual	38
4 Uji Normalitas Grafik P-P Plot	71
5 Hasil Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner Penelitian	93
2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner	98
3 Hasil Uji Instrumen.....	100
4 Hasil Statistik Deskriptif.....	104
5 Hasil Statistik Inferensial	106
6 Hasil Uji Kelayakan Model.....	109
7 Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	110
8 Tabel r	111
9 Surat Tugas Bimbingan Skripsi	112
10 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	113
11 Surat Ijin Riset STIESIA	114
12 Surat Keterangan Riset	115
13 Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	116
14 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	117
15 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	118