

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
MIE AYAM DAN BAKSO ARTISAH SURABAYA**



Oleh:

AISYAH WAHYU RACHMAWATI

NPM: 21.1.02.80078

PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
MIE AYAM DAN BAKSO ARTISAH SURABAYA**



Oleh:

AISYAH WAHYU RACHMAWATI

NPM: 21.1.02.80078

PROGRAM STUDI: MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
MIE AYAM DAN BAKSO ARTISAH SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

AISYAH WAHYU RACHMAWATI

NPM: 21.1.02.80078

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK MIE AYAM DAN BAKSO ARTISAH SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :
AISYAH WAHYU RACHMAWATI
NPM: 21.1.02.80078**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 21 Juni 2025**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Prof. Dr. Budiyanto, M.S.
Anggota : 1. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.
2. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

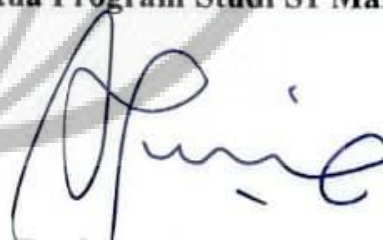
Oleh :

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. Budiyanto, M.S.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Prof. Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : AISYAH WAHYU RACHMAWATI

N.P.M : 21.1.02.80078

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MIE AYAM DAN BAKSO ARTISAH SURABAYA

Diajukan untuk diuji tanggal, 21 Juni 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat kseluruhan 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 ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pada penulis aslinya.

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

Surabaya, 21 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



AISYAH WAHYU RACHMAWATI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : AISYAH WAHYU RACHMAWATI
NPM : 2110280078
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 04 November 2002
Agama : Islam
Jumlah Saudara/ Anak ke : - / (Anak Semata Wayang)
Alamat Rumah : Jl Kedung Rukem No 1A-Surabaya
Status : Belum menikah

B. ORANG TUA

Nama : Gunawan
Alamat Rumah/Telepon : Jl Kedung Rukem No 1A-Surabaya/
085755934650
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kedung Doro IV Surabaya tahun 2015
2. Tamat SMP di SMPN 13 Surabaya tahun 2018
3. Tamat SMA di SMA GIKI 3 Surabaya tahun 2021
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2021-2025	-

D. RIWAYAT PERKERJAAN

Tahun	Bekreja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

AISYAH WAHYU RACHMAWATI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MIE AYAM DAN BAKSO ARTISAH SURABAYA”**. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa, tanpa pengarahan dan bimbingan serta saran dari orang terdekat dan berbagai pihak sangat lah sulit penulis menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Prof. Dr. Budiyanto, M.S. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya yang sangat berharga dengan sabar memberikan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses menyusun skripsi.
4. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM., selaku dosen wali SM-2 yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, bimbingan dan nasehat sehingga penulis bisa menempuh pendidikan dibangku perkuliahan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan melalui bangku perkuliahan, serta staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah membantu dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
6. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Ayah tercinta, Gunawan, yang telah memberikan segala dukungan dan

pengorbanan tanpa henti demi pendidikan saya. Beliau adalah sosok yang selalu bekerja keras dan berjuang tanpa mengenal lelah, demi memastikan penulis memiliki kesempatan terbaik untuk meraih impian. Tanpa doa dan perjuangan beliau, penulis tidak akan bisa sampai pada titik ini. Terima kasih, Ayah, atas segala pengorbanan dan cinta yang telah beliau berikan. Skripsi ini adalah hasil dari kasih sayang dan dukungan yang tak ternilai dari beliau.

7. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu tercinta, Sri Ambarwati, yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang yang tak terhingga sepanjang perjalanan ini. Beliau adalah sumber kekuatan dan semangat yang tak pernah padam, selalu memberi doa dan motivasi di setiap langkah penulis. Tanpa beliau, penulis tidak akan pernah bisa melewati berbagai tantangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih, Ibu, atas segala pengorbanan, kesabaran, dan cinta yang selalu beliau berikan. Skripsi ini adalah buah dari segala dukungan dan doa beliau.
8. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada sahabat-sahabat penulis yang luar biasa, yaitu Rofida Nisa, Nevy, Rika, Ardicha, Salsa, Dewi, Savira, Assova, Wahyu, Alfifa, Gita, dan Dhea. Terima kasih atas segala dukungan, semangat, dan kebersamaan yang telah kalian berikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kalian telah menjadi teman. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini.
9. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan luar biasa selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas semangat, motivasi, dan segala bantuan yang kalian berikan, baik dalam bentuk saran, diskusi, maupun kata-kata penyemangat di saat-saat sulit. Kehadiran kalian sangat berarti dan memberikan kekuatan tambahan untuk penulis tetap bertahan dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada saudara-saudara penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan keceriaan sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi teman berbagi dan sumber motivasi di saat-saat sulit. Kehadiran kalian selalu

memberi warna dalam perjalanan ini dan membantu penulis tetap fokus pada tujuan.

11. Dengan penuh rasa syukur dan haru, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga penulis yang telah almarhum/ almarhumah. Meskipun mereka tidak lagi bersama penulis di dunia ini, penulis percaya bahwa mereka selalu menginginkan yang terbaik untuk penulis.
12. Serta semua pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terimakasih.

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

Surabaya, 16 april 2025

Aisyah Wahyu Rachmawati

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI ..	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS Error!	Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Teori Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran...	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pengertian Perilaku Konsumen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Harga	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Harga	Error! Bookmark not defined.
2. Tujuan Penetapan Harga	Error! Bookmark not defined.
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga	Error! Bookmark not defined.
4. Indikator Harga.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.5	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan ..	Error! Bookmark not defined.
2.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
3.	Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.6	Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengertian Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Dimensi Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
3.	Indikator Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
4.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.1.7	Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengertian Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.	Tahap-Tahap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
3.	Indikator Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4	Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian...	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.

BAB 3 METODE PENELITIAN..... Error! Bookmark not defined.

3.1	Jenis Penelitian Dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian ..	Error! Bookmark not defined.
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Variabel.....	Error! Bookmark not defined.

3.3.2	Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
4.	Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Teknik Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Analisis Statistik Inferensial	Error! Bookmark not defined.
1.	Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
a.	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
b.	Uji multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
c.	Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Uji Kelayakan Model.....	Error! Bookmark not defined.
a.	Uji F	Error! Bookmark not defined.
b.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.

4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .	Error! Bookmark not defined.
1.	Visi Mi Ayam Dan Bakso Artisah Surabaya ..	Error! Bookmark not defined.
2.	Misi Mi Ayam Dan Bakso Artisah Surabaya..	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Deskripsi Identitas Responden ..	Error! Bookmark not defined.

a.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
b.	Karakteristik Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
c.	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
2.	Deskripsi Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
a.	Tanggapan Responden pada Harga	Error! Bookmark not defined.
b.	Tanggapan Responden pada Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
c.	Tanggapan Responden pada Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
d.	Tanggapan Responden pada Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Hasil Statistik Inferensial	Error! Bookmark not defined.
1.	Hasil Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
2.	Hasil Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
a.	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
b.	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
c.	Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3.	Hasil Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
a.	Uji F	Error! Bookmark not defined.
b.	Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
4.	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Harga Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
BAB V	PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3	Saran	Error! Bookmark not defined.
JADWAL PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Data Penjualan Mi Ayam & Bakso Artisah Surabaya Tahun 2024 VS 2023	Error! Bookmark not defined.
2. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
3. Skala Likert.....	Error! Bookmark not defined.
4. Hasil Uji Validitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
6. Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
7. Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..	Error! Bookmark not defined.
8. Hasil Uji Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ..	Error! Bookmark not defined.
9. Kelas Interval.....	Error! Bookmark not defined.
10. Tanggapan Responden pada Harga.....	Error! Bookmark not defined.
11. Tanggapan Responden pada Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
12. Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Produk ..	Error! Bookmark not defined.
13. Tanggapan Responden Berdasarkan Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
14. Hasil Analisis Regresi Linear berganda	Error! Bookmark not defined.
15. Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
16. Hasil Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
17. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
18. Hasil Uji F	Error! Bookmark not defined.
19. Uji Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
20. Hasil Uji T	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Proses Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2. Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
3. Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2 Ringkasan Hasil Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3 Karakteristik dan Tanggapan Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
5 Hasil Uji Regresi.....	Error! Bookmark not defined.
6 Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
7 Kelayakan Model.....	Error! Bookmark not defined.
8 Surat Tugas Bimbingan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
9 Surat Konsultasi Bimbingan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
10 Surat Ijin Riset	Error! Bookmark not defined.
11 Surat Balasan Ijin Riset	Error! Bookmark not defined.
12 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
13 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	Error! Bookmark not defined.
14 Hasil Plagiasi	Error! Bookmark not defined.
15 Berita Acara.....	Error! Bookmark not defined.