

**ANALISIS PENGARUH PRODUK, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MAKANAN CEPAT SAJI PADA USAHA
MIKRO KECIL (UMK) HE'FRESH KEPUTIH
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

HESTI DUWI LESTARI

1121700057

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
2021**

**ANALISIS PENGARUH PRODUK, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MAKANAN CEPAT SAJI PADA USAHA**

MIKRO KECIL (UMK) HE'FRESH KEPUTIH

SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

HESTI DUWI LESTARI

1121700057

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

2021

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

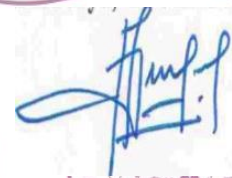
Nama : **Hesti Duwi Lestari**
NPM : 1121700057
Judul : ANALISIS PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN CEPAT SAJI PADA USAMA MIKRO KECIL (UMK) HE FRESH KEPUTIH, SURABAYA.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas
17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, 09 Juli 2021

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM


Dr. Ayun Maduwinarti, M.P.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal

Dewan Penguji :

1. Dr. Ayun Maduwinarti, MP

Ketua

2. Dra. Awin Mulyati, MM

Anggota

3. Dra. Diana Juni Mulyati, M.M

Anggota

Mengesahkan :

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah,

Nama : Hesti Duwi Lestari

NPM : 1121700057

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN CEPAT SAJI PADA USAMA MIKRO KECIL (UMK) HE'FRESH KEPUTIH, SURABAYA.

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan 'sungguh-sungguh dan atas kehadiran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 09 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Hesti Duwi Lestari)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hesti Dwi Lestari
NBI : 1121700057
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk
memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus
1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive
Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

Analisis Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Makanan
Cepat saji Pada Usaha Mikro kecil (UMK) He' Fresh
Keputih, Surabaya.

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-
Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau
memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 09 JULI 2021

Yang Menyatakan,



(Hesti Dwi Lestari)

ABSTRAK

Seorang pembisnis atau pemilik usaha mikro kecil (UMK) dituntut untuk mampu berpikir kreatif agar menjadikan usaha tetap diminati oleh konsumen dan berada di benak konsumen, pemilik UMK harus berpikir bagaimana cara menyajikan produk yang baik, memberikan harga yang tidak jauh beda dengan pasaran, serta bagaimana memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen. Semakin banyak persaingan di bidang bisnis usaha makanan cepat saji ini, membuat pemilik UMK He'fresh harus memperhatikan apa saja yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini mencoba untuk menjelaskan bagaimana pengaruh produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada usaha mikro kecil (UMK) He'fresh Keputih Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian survei menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung di He'fresh, Sampel penelitian ini menggunakan metode non-probability sampling (pengambilan sampel secara tidak acak) dengan menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu produk, harga dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu keputusan pembelian. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam pengembangan bisnis Usaha Mikro Kecil (UMK) He'Fresh untuk meningkatkan minat beli konsumen dari hal produk, harga dan kualitas pelayanan. diharapkan pemilik selalu memperhatikan produk yang berkualitas untuk membuat konsumen melakukan pembelian ulang produk tersebut. Setelah dilakukan penelitian ini, diharapkan sebagai acuan dalam pengembangan metode belajar tentang pemasaran yang lebih efektif dan inovatif agar mahasiswa berkonsentrasi dalam belajar.

Kata kunci : Produk, harga, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.

ABSTRACT

A businessman or micro and small business owner (UMK) is required to be able to think creatively in order to keep the business in demand by consumers and in the minds of consumers, UMK owners must think about how to present good products, provide prices that are not much different from the market, and how provide quality service to consumers. The more competition in the fast food business sector, making He'fresh UMK owners have to pay attention to what influences consumer purchasing decisions. This study tries to explain how the influence of product, price and service quality on purchasing decisions in micro and small enterprises (UMK) He'fresh Keputih Surabaya. This study uses quantitative methods with survey research using a questionnaire as the instrument. The population in this study were consumers who had visited He'fresh. The sample of this study used a non-probability sampling method (non-random sampling) using a purposive sampling technique with a total of 100 respondents. The data analysis technique used is multiple regression analysis. The results of this study indicate that all independent variables, namely product, price and service quality have a positive influence on the dependent variable, namely purchasing decisions. The results of this study can be used as a basis for developing He'Fresh Micro Small Business (UMK) business to increase consumer buying interest from terms of product, price and quality of service. It is hoped that the owner will always pay attention to quality products to make consumers repurchase the product. After doing this research, it is hoped that it will serve as a reference in developing more effective and innovative marketing learning methods so that students concentrate on learning.

Keywords: *product, price, service quality and purchasing decisions.*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan petunjuk-Nya. Hanya karena Kuasa dan curahan kasihnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Produk,Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Cepat Saji Pada Usaha Mikro Kecil (UMK) He’Fresh Keputih Surabaya” Tak lupa sholawat serta salam penulis sanjungkan kepada baginda Rasulullah Saw yang telah meletakkan kerangka peradapan “*khoiru ummah*” serta menerangi perjalanan hanif manusia.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam proses pembuatan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan, dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kelancaran serta kemudahan.
2. Kedua Orang Tua dan Nenek yang saya cintai dan yang selalu mendoakan serta memberi semangat kepada saya.
3. Ibu Dr.Ayun Maduwinarti, M.P selaku pembimbing pertama dan ibu Dra. Sri Andayani, MM selaku pembimbing kedua yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada saya.
4. Saudara saya Rizki Octaviana dan Ismi Retno yang selalu mendukung dan memberi semangat saat pembuatan skripsi.
5. Calon suami saya M. Alif Nauval Hasfani yang selalu membantu saya dalam hal apapun,selalu memberi saran dan setia mendengarkan keluh kesah saya saat mengerjakan skripsi
6. Teman saya yang saya cintai Falia Estuning Rahmi,Melati Dea P, Jihan Alfianita,dan septianan Vilda yang selalu mengingatkan saya dalam hal apapun.
7. Teman-teman seangkatan Administrasi Bisnis 2017, yang telah menjalani studi ini bersama-sama dan kepada para Dosen yang telah mengajarkan kami selama kuliah ini.
8. Para responden yang meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner saya.
9. Seluruh pihak yang terlibat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang selalu memberikan semangat serta mendukung demi kelancaran penulisan skripsi saya

Semoga Allah swt membalas semua ke baikan yang telah bapak, ibu, dan saudara berikan kepada penulis dengan kebaikan yang lebih besar disertai

dengan curahan rahmat dan kasih sayang-Nya. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah turut membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Surabaya, 09 Juli 2021
Penulis

Hesti Duwi Lestari
NPM: 1121700057

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Persetujuan Skripsi	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pernyataan Orsinalitas	v
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi	vi
Abstrak	vii
kata Pengantar	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teori.....	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
2.5 Definisi Konsep Dan Oprasional.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 28
3.1 Rancangan Penelitian	28

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.3 Jenis dan Sumber Data	28
3.4 Populasi Dan Sampel	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Teknik Pengukur Data.....	30
3.7 Uji Instrumen	31
3.8 Analisis Data	31
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Penyajian Data	34
4.2 Analisis Data	59
4.3 Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Rekomendasi	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2.2 : Konsepitulasi	25
Tabel 3.1 : Skala Likert	30
Tabel 4.1 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 : Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3 : Interval Rata-Rata	38
Tabel 4.4 : Tanggapan Responden Tentang Variabel Produk	38
Tabel 4.5 : Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga	40
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Tentang Variabel Keputusan Pembelia	42
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Validitas.....	44
Tabel 4.9 : Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.10 : Hasil Tabulasi Variabel Produk	46
Tabel 4.11 : Hasil Tabulasi Variabel Produk	49
Tabel 4.12 : Hasil Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.13 : Hasil Tabulasi Variabel Keputusan Pembelian	56
Tabel 4.14 : Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.15 : Hasil Uji Multikolonieritas	62
Tabel 4.16 : Hasil Uji Autokorelasi	63
Tabel 4.17 : Hasil Uji Analisis Linier Berganda	64
Tabel 4.18 : Hasil Uji Parsial (Uji t)	66
Tabel 4.19 : Hasil Uji Simlutan (Uji F)	67
Tabel 4.20 : Hasil Uji Determinasi (R^2).....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Proses Perilaku Konsumen	20
Gambar 2.2 : Proses Keputusan Pembelian.....	21
Gambar 2.3 : Tahap-Tahap Keputusan Pembelian	23
Gambar 2.4 : Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 : Tempat UMK He'Fresh	34
Gambar 4.2 : Tempat UMK He'Fresh	34
Gambar 4.3 : Makanan Cepat Saji	35
Gambar 4.4 : Makanan Cepat Saji	35
Gambar 4.5 : Uji Normalitas Data Model Histogram	60
Gambar 4.6 : Uji Normalitas Data P-Plot	60
Gambar 4.7 : Uji Heteroskedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	73
Lampiran 2 : Surat Ijin Penelitian	79
Lampiran 3 : Tabulasi Karakteristik Responden	80
Lampiran 4 : Tabulasi Variabel	84
Lampiran 5 : Uji Validitas	100
Lampiran 6 : Uji Hasil Asumsi Klasik	104
Lampiran 7 : Uji Anslisis Linier Berganda	107
Lampiran 8 : Acc Perintah Revisi Oleh Dosen Penguji	109
Lampiran 9 : Hasil Turnitin Jurnal	112
Lampiran 10 : Hasil Dokumntasi	113