

**PENNGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BAHAN KUE
(TOBAKU) DI SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh :

SHERLY ANANDA PUTRI

1121800041

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

2022

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap
Keputusan Pembelian di Toko Bahan Kue (Tobaku) di Surabaya**
**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1**
Program Studi Administrasi Bisnis

SKRIPSI



Oleh:
Sherly Ananda Putri
1121800041

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMUPOLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

Judul Skripsi :

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BAHAN KUE SURABAYA

Penulis
NBI

SHERLY ANANDA PUTRI
1121800041

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Telah diperiksa dan disetujui untuk
diuji

Surabaya, 08 Juli 2022

Mengetahui,
Dekan,

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP. 20120.87.0103

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP. 20120.87.0103

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 dan diterima untuk memenuhi syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 27 Juni 2022.

Dewan Pengaji



1. **Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.**)

Ketua

2. **Dra. Awin Muliyati, MM.**)

Anggota

3. **Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS.**)

Anggota

Mengesahkan,
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.

NPP. 20120.87.0103

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 : Sherly Ananda putri
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 Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), atas karya saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas pelayanan, Kualitas produk dan Harga Terhadap Keputusan pembelian di Toko Bahan kue (Tobaku) Di Surabaya

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (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 : 15 Juli 2022

Yang Menyatakan



Sherly Ananda -p

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Sherly Ananda Putri

NPM : 1121800041

Program studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Toko Bahan Kue (Tobaku) di Surabaya

Menyatakan :

1. Bawa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu
2. Bawa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian 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 kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, Juni 2022

Yang membuat pernyataan



MOTTO

“ IN EVERY DIFFICULTY THERE MUST BE EASE”.

-Sherly Ananda-

ABSTRAK

Perkembangan bisnis di era globalisasi yang sudah sangat canggih ini dapat membuat orang dapat berkreativitas lebih lagi, salah satunya adalah usaha dalam bidang kuliner. Apalagi pada saat pandemic yang melanda Indonesia sejak 2 tahun yang lalu, banyak usaha yang bangkrut dan mengakibatkan orang-orang harus memutar otak agar mereka masih bisa bertahan dalam keadaan pandemic. Usaha Kuliner saat ini sudah tidak asing lagi bagi masyarakat , usaha ini bisa dibilang tidak begitu rumit. Untuk mendapatkan kualitas dari sebuah produk yang terbaik perlu adanya ketelitian dalam memilih hal tersebut.Oleh karena itu dalam sebuah usaha bahan-bahan kue seperti ini pelayanan,kualitas produk dan Harga sangat di utama kan. Karena dengan adanya kedua hal tersebut konsumen akan dapat lebih loyal. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu peneliti berusaha untuk menemukan pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel bebas, yaitu pengaruh kualitas produk dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen Toko Bahan Kue (ToBaKu) dengan kepuasan konsumen sebagai variabel .Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.Hasil dari penelitian diatas menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Pembelian di Toko Bahan Kue di Surabaya.Hasil dari penelitian di atas menunjukkan Kualitas Produk memiliki pengaruh yang signifikan Terhadap Keputusan Pembelian.Hasil dari penelitian di atas menunjukkan Harga memiliki pengaruh yang signifikan Terhadap Keputusan Pembelian. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang murah juga akan memberikan nilai yang tinggi kepada setiap konsumenHasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) pengaruh yang baik dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang diberikan Tobaku kepada Konsumen memuaskan, dalam bentuk penampilan yang rapi adalah salah satu bentuk tambahan nilai yang diberikan konsumen kepada Tobaku. Hasil Hasil dari Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk(X2) juga sangat berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa Produk dalam sebuah Usaha sangatlah berpengaruh, karena dengan menjual produk yang berkualitas akan membuat konsumen kembali dan memutuskan untuk melakukan pembelian ulang. Hasil dari Penelitian di atas Menunjukkan bahwa Harga(X3) yang sangat berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. harga yang sangat terjangkau tetapi memiliki kualitas yang tidak kalah jauh lebih baik.

KATA KUNCI : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk,Harga, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Development of business in this very sophisticated era of globalization can make people more creative, one of which is a business in the culinary field. Especially during the pandemic that hit Indonesia 2 years ago, many businesses went bankrupt and caused people to have to rack their brains so they could still survive in a pandemic. Culinary business is now familiar to the public, this business is arguably not so complicated. But the culinary/food business must choose the best products and quality. To get the best quality of a product, it is necessary to be careful in choosing it. Every company is required to be ready to face existing competitors, especially in this kind of business, it is very fast for someone to have the same business, therefore in a business of materials cakes like this service, product quality and price are very important right. Because with these two things, consumers will be more loyal. This type of research is quantitative, namely researchers trying to find direct and indirect effects of independent variables, namely the influence of product quality and trust on consumer loyalty Cake Ingredients Store (ToBaKu) with consumer satisfaction as a variable. Quantitative research is a process of finding knowledge using data in the form of numbers as a tool to analyze information about what you want to know. The results of the above study indicate that service quality has a significant influence on purchasing decisions at a cake ingredient shop in Surabaya. The results of the above research indicate that product quality has a significant influence on purchasing decisions. Buying decision. Products that have the same quality but set a low price will also give high value to each consumer. The results of the study show that Service Quality (X1) has a good and significant influence on Purchase Decisions (Y). This shows that the quality of service provided by Tobaku to consumers is satisfactory, in the form of a neat appearance, which is one form of additional value given by consumers to Tobaku. Results The results of this study indicate that product quality (X2) is also very influential on purchasing decisions. This shows that the product in a business is very influential, because selling quality products will make consumers come back and decide to make repeat purchases. The results of the research above show that price (X3) is very influential on purchasing decisions. This shows that the Purchase Decision Price of Tobaku consumers includes the desire to repurchase, the interest in the products offered makes consumers return because the prices are very affordable but have a quality that is no less much better.

KEYWORD : Service Quality, Produk Quality, Price, Purchase Deci

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesasikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Toko Bahan Kue (Tobaku) di Surabaya”.

Adapun maksud disusunnya skripsi ini adalah salah satu untuk memenuhi syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata satu (S-1) Jurusan Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak dukungan, bantuan, serta petunjuk yang sangat bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan&pertolongan selama saya mengerjakan Skripsi ini.
2. Orang tua, Kakak, dan Keluarga yang selalu mendukung ,menemani dan mendoakan setiap langkah saya untuk keputusan yang saya ambil dalam kehidupan
3. Kak Antony, Kak KC, Semua kakak” YDP yang selalu memberikan dukungan penuh dan selalu mensupport saya dalam keadaan apapun.
4. Untuk sponsor saya yang sudah memberikan saya kesempatan untuk dapat berkuliahan hingga detik ini saya sangat mengucapkan terimakasih banyak.
5. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti,MP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poitik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Ibu Dra. Ayun Maduwinarti,MP. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 dan juga Dosen Pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktu dan membantu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu Dra. Diana Juni Mulyati,M.M. Selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu dan membantu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.
9. Ibu Dra. Sri Andayani,MM. Selaku dosen wali yang selalu mendukung untuk segera menyelesaikan skripsi.
10. Bagian Tata Usaha Fisip, yang selalu menerima dan menjawab segala pertanyaan ketika saya susah mencari informasi tentang segala sesuatu mengenai prasyarat skripsi.
11. Seluruh tenaga Pengajar, Karyawan, Staff, dan Civitas Akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang selalu menyertai selama masa studi.
12. Kepada teman-temanku Nanda,Pipit dan Vemmy yang selalu memberikan support terbaik selama ini dan yang selalu mendengarkan setiap keluhan

kesah saya.

13. Seluruh teman-teman Administrasi Bisnis angkatan 2018 seperjuangan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu membantu dan menemani saya, baik selama masa studi maupun pada saat bersama-sama menyelesaikan tugas akhir.
14. Dan yang terutama untuk diriku sendiri yang sudah mau berjuang dan sabar untuk selalu semangat dalam menjalani semua proses dalam kehidupan ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kontribusi positif berupa saran baik saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 22 Juni 2022

Sherly Ananda Putri

Daftar isi

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
Daftar Gambar	xii
Daftar Table	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB 1.....	1
Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penelitian.....	5
BAB 2.....	7
Tinjauan Pustaka	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	11
2.3 Definisi Konsep.....	25
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian	29
2.5 Kerangka Dasar Pemikiran	30
2.6 Hipotesis	30
BAB 3.....	33
Metodologi Penelitian.....	33

3.1	Rancangan Penelitian	33
3.2	Populasi Dan Sampel	34
3.2.1	Populasi.....	34
3.2.2	Sampel.....	34
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	35
3.3.1	Skala Likert	35
3.3.2	Instrumen Penelitian.....	35
3.4	Teknis Pengumpulan Data	36
3.4.1	Metode Pengumpulan Data	36
3.4.2	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.5	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.1	Uji Normalitas.....	37
3.5.2	Uji Multikolinieritas	38
3.6	Teknis Analisi Data.....	38
3.6.1	Analisis regresi Linier Berganda.....	38
3.6.2	Uji R (Koefisien Determinasi R ²)	39
3.6.3	Uji Hipotesis.....	39
BAB 4	41
PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Penyajian Data	41
4.1.1	Gambaran Obyek Penelitian.....	41
4.1.2	Karakteristik Responden	42
4.2	Tabulasi Data.....	44
4.2.1	Uji Instrumen.....	64
4.2.2	Skala Pengukuran	66
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	73
4.3	Analisis Data.....	74

4.3.1	Analisis Linier Berganda	74
4.3.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	75
4.3.3	Uji Hipotesis.....	76
4.4	Pembahasan.....	78
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	78
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	78
4.4.3	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	79
BAB 5	81
Kesimpulan dan Saran	81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85

Daftar Gambar

Gambar 1.1Grafik Keputusan Pembelian.....	3
Gambar 2.1Keputusan Pembelian	23
Gambar 4.1Uji Normalitas Data Model Histogram.....	73

Daftar Table

Table 2.1Penelitian Terdahulu.....	7
Table 2.2 Tabel Definisi Kosep dan Definisi Operasional	25
Table 3.1 Skala Likert	35
Table 4.1 Tabel Responden berdasarkan Jenis Kelamin	42
Table 4.2 Tabel responden berdasarkan Usia	42
Table 4.3Tabel responden berdasarkan Perkerjaan	43
Table 4.4 Tabel responden berdasarkan Pendapatan	43
Table 4.5Tabulasi Data (X1).....	44
Table 4.6Tabulasi Data (X2).....	49
Table 4.7Tabulasi Data (X3).....	Error! Bookmark not defined. 54
Table 4.8Tabulasi Keputusan Pembelian (Y).....	59
Table 4.9Uji Validitas.....	65
Table 4.10 Uji Reliabilitas	66
Table 4.11 Interval Rata-rata Skor	Error! Bookmark not defined. 66
Table 4.12 Hasil Jawaban Responden pada variabel (X1)	68
Table 4.13 Hasil jawaban Responden Variabel (X2).....	69
Table 4.14 Hasil jawaban Responden Harga (X3)	Error! Bookmark not defined. 70
Table 4.15 Hasil jawaban Responden Keputusan Pembelian(Y).....	72
Table 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined. 74
Table 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)	75
Table 4.18 Hasil Uji t	76
Table 4.19 Hasil Uji F	76

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Kuesioner	85
Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas	90
Lampiran 3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	90
Lampiran 4 Koefisien Determinasi (R²)	90
Lampiran 5 Uji t.....	91
Lampiran 6 Bukti Bimbingan	91
Lampiran 7 Lembar Revisi	92