

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI
KONSUMEN PADA TOKO ROTI OLIVIA BAKERY
BALONGPANGGANG-CRESIK



Oleh :

DEVI WIDYAWATI

NBI : 1211900210

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI
KONSUMEN PADA TOKO ROTI OLIVIA BAKERY
BALONGPANGGANG GRESIK**



Oleh :

DEVI WIDYAWATI

NBI : 1211900210

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

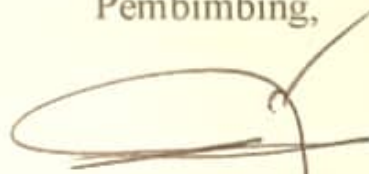
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : DEVI WIDYAWATI
NBI : 1211900210
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
CITA RASA DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN
PADA TOKO ROTI OLIVIA BAKERY
BALONGPANGGANG GRESIK

Surabaya, 18 Maret 2023

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,



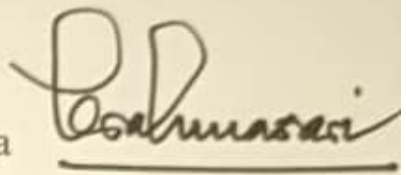


Drs. Ec. M. Suyanto, MM

NPP : 07.250964.01

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada tanggal : 27 Juni 2023.

TIM PENGUJI

1. Prof. Dr. Drg. Ida Aju Brahmasari, Dipl - Ketua 
2. Dr. Ida Ayu Sri Brahmayanti, M.M - Anggota 
3. Drs. Ec. M. Suyanto, M.M - Anggota 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

D e k a n



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak CA

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : DEVI WIDYAWATI (P)
NIM : 1211900210
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen
NIK : 3525025807010001
Alamat : Dsn Pacuh, Ds Pacuh RT 04/ RW 02, Kec
Balongpanggang, Kab Gresik
Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa Dan Persepsi
Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Roti
Olivia Bakery Balongpanggang Gresik

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa, skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun dan bertanggungjawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya

Surabaya, 11 Juli 2023
Saya yang menyatakan,





UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
J. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 893 1801 (Ext. 311)
e-mail : perpustakaan@untag-sby.ac.id

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

Sebagai Civitas Akademika Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Widyawati
NBI/NPM : 1211900210
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek*

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA TOKO ROTI OLIVIA BAKERY BALONGPANGGANG GRESIK

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 : 11 Juli 2023

Yang Menyatakan



*Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, dengan demikian penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA TOKO ROTI OLIVIA BAKERY BALONGPANGGANG GRESIK”. Skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S1) pada program studi manajemen fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yaitu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih dengan harapan semoga apa yang telah diberikan kepada penulis, mendapat balasan yang baik oleh Allah SWT. Penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Ec. M Suyanto, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian, juga telah banyak membantu kelancaran proses pengerjaan skripsi ini sampai selesai.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen.
3. Prof. Dr. H. Slamer Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen.
4. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima

5. kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
6. Seluruh Dosen dan Staff di fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta dimana telah memberikan dukungan penuh serta semangat dan doa-doa yang telah diberikan sehingga saya mampu dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik
8. Teman-teman terdekat saya yang selalu membantu dalam proses mengerjakan skripsi sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
9. Teman-teman seperjuangan yang sama-sama sedang menempuh skripsi yang sudah saling memberikan semangat serta bantuan dalam menjalankan proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
10. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa di dalam pembuatan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Semoga kebaikan mereka semua dibalas oleh Allah SWT. saya sadar bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu, kritik dan saran serta masukan diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa mendatang. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca, penelitian selanjutnya dan almamater 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 18 Maret 2023

DEVI WIDYAWATI
(1211900210)

ABSTRACT

Intense competition makes companies need to know how to manage, in order to be better in the eyes of consumers . One industry that is quite developed and competitive is the food industry. As with snack. The snack food industry is also rife in the Balongpanggang Gresik area, Gresik Regency. One of the snack shops, especially in the field of bread, is the Olivia Bakery Balong panggang bakery . This competition is marked by the increasing number of establishments of similar businesses in the Balongpanggang Gresik district. The sale of a product is certainly determined by the existence of buying interest from consumers. Consumer buying interest is one part of the consumer behavior component. The purpose of this study was to prove and analyze the effect of service quality, taste and also on price perceptions consumer buying interest. While the type of data used is quantitative data . Source of data in research using primary data. The sampling method uses the slovin formula. The number of samples studied were 100 respondents. The results of the study show that service quality has a significant effect on consumer buying interest at Roti "Olivia Bakery" Balongpanggang Gresik shop . Taste has a significant effect on consumer buying interest at Roti "Olivia Bakery" Balongpanggang Gresik Shop . Price perception has a significant effect on consumer buying interest at Roti "Olivia Bakery" Balongpanggang Gresik Shop . Service quality, taste and price perception simultaneously have a significant effect on consumer buying interest at Roti "Olivia Bakery" Balongpanggang Gresik shop

Keywords: service quality , taste , price perception and consumer buying interest

RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA TOKO ROTI OLIVIA BAKERY BALONGPANGGANG GRESIK

Ketatnya persaingan membuat perusahaan perlu mengetahui bagaimana cara untuk mengelola, agar menjadi lebih baik di mata konsumen. Salah satu industri yang cukup berkembang dan bersaing adalah industri makanan. Seperti halnya makanan ringan. Industri makanan ringan juga marak pada wilayah Balongpanggung Gresik, Kabupaten Gresik. Salah satu Toko makanan ringan terutama dalam bidang roti adalah toko roti Olivia Bakery Balongpanggung Gresik. Persaingan tersebut ditandai dengan semakin banyak berdirinya bisnis serupa di kecamatan Balongpanggung Gresik. Penjualan sebuah produk tentu ditentukan dengan adanya minat beli dari konsumen. Minat beli konsumen merupakan salah satu bagian dari komponen perilaku konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, rasa dan juga persepsi harga terhadap minat beli konsumen.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda, serta Pengujian Hipotesis yaitu Uji t (Uji Parsial) dan Uji F (Uji Simultan). Kemudian Alat Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25. Sedangkan Jenis Data yang digunakan adalah Data kuantitatif. Sumber Data dalam penelitian menggunakan Data Primer. Metode pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Jumlah sampel yang diteliti adalah 100 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen Toko Roti “Olivia Bakery” Balongpanggung Gresik uji t ($4,809 > 1,98$). Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Amril Anas (2019), yang melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen dan mendapatkan hasil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap minat beli konsumen

2. Cita Rasa berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen Toko Roti “Olivia Bakery” Balongpanggung Gresik uji t ($5,442 > 1,98$). Hal tersebut sejalan dengan penelitian Ayu Nilam Sari (2021) yang melakukan penelitian cita rasa terhadap minat beli konsumen dengan hasil yang menyatakan bahwa cita rasa secara parsial memiliki pengaruh positif terhadap minat beli konsumen.

Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen Toko Roti “Olivia Bakery” Balongpanggung Gresik uji t ($2,841 > 1,98$). Hasil tersebut sejalan dengan hasil penelitian Berty Windi Tondang (2019), yang melakukan penelitian mengenai pengaruh harga terhadap minat beli konsumen dan mendapatkan hasil bahwa harga berpengaruh signifikan, dan harga juga berpengaruh signifikan terhadap minat beli.

3. Kualitas Pelayanan, cita rasa dan persepsi harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen Toko Roti “Olivia Bakery” Balongpanggung Gresik sig $0,000 < 0,005$. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian dari Anisa`ul Husnah (2023), yang melakukan penelitian variabel kualitas pelayanan, cita rasa dan harga terhadap minat beli konsumen dari penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel minat beli konsumen
4. Berdasarkan koefisien determinasi (RSquare) pada kolom R Square sebesar 37,8%. atau 0,378 artinya variabel Pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan (X1), cita rasa (X2) dan persepsi harga (X3). Sedangkan (62,2%) dapat dijelaskan oleh variabel selain variable kualitas pelayanan (X1), cita rasa (X2) dan persepsi harga (X3).

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT.....	viii
RINGKASAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen.....	8
2.1.2 Pemasaran.....	8
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.5 Cita Rasa.....	11
2.1.6 Persepsi Harga.....	12
2.1.7 Minat Beli Konsumen.....	15
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen.....	20
2.3.2 Hubungan Cita Rasa Terhadap Minat Beli Konsumen.....	20
2.3.3 Hubungan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Konsumen.....	20
2.3.4 Hubungan Kualitas Pelayanan, Cita Rasa dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Konsumen.....	21

2.4	Kerangka Konseptual.....	21
2.5	Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Desain Penelitian	25
3.2	Alat Analisis Data.....	25
3.3	Waktu Dan Lokasi Penelitian	25
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4.1	Jenis Data.....	25
3.4.2	Sumber Data	25
3.5	Populasi Dan Sampel Penelitian	26
3.5.1	Populasi	26
3.5.2	Sampel.....	26
3.6	Teknik Pengumpulan data	27
3.7	Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	27
3.7.1	Definisi Variabel.....	27
3.7.2	Definisi Operasional	28
3.8	Metode Analisis Data	30
3.8.1	Uji Validitas	31
3.8.2	Uji Reliabilitas	31
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.8.4	Uji Kolerasi Berganda.....	33
3.8.5	Uji Koefisien Determinasi.....	34
3.8.6	Uji regresi Linier Berganda	34
3.8.7	Uji t	34
3.8.8	Uji F.....	35
3.9	Jadwal Penelitian	37
BAB IV PEMBAHASAN.....		40
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	40
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	40
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.2.2	Deskripsi Tanggapan Responden.....	42
4.3	Uji Instrumen	47
4.3.1	Uji Validitas	47
4.3.2	Uji Reliabilitas	48
4.4	Analisis Data.....	49
4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	49
4.4.2	Uji Regresi Linier Berganda.....	52
4.4.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	53

4.5	Pengujian Hipotesis	54
4.5.1	Uji Parsial (Uji t)	54
4.5.2	Uji Simultan (Uji F)	57
4.6	Pembahasan Hasil Temuan Penelitian.....	57
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Minat beli konsumen.....	57
4.6.2	Pengaruh Cita Rasa Terhadap Minat beli konsumen	57
4.6.3	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Minat beli konsumen.....	58
4.6.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, dan Persepsi Harga terhadap Minat beli konsumen	58
4.7	Implikasi Penelitian	58
4.8	Keterbatasan Penelitian	59
BAB V PENUTUP.....		61
5.1	Simpulan	61
5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		66

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Data Omset Pertahun Selama 5 Tahun Terakhir	3
Tabel 3.1	Skala Likert	27
Tabel 3. 2	Jadwal Penelitian Jadwal Pelananaan Penulisan Skripsi Tahun 2023/2024.....	37
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	41
Tabel 4. 5	Analisis Presentase Variabel X1	42
Tabel 4. 6	Perhitungan Analisis Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4. 7	Analisis Presentase Variabel X2	43
Tabel 4. 8	Perhitungan Analisis Variabel Cita Rasa	44
Tabel 4. 9	Analisis Presentase Variabel X3	44
Tabel 4. 10	Perhitungan Analisis Variabel Persepsi Harga.....	45
Tabel 4. 11	Analisis Presentase Variabel Y	45
Tabel 4. 12	Perhitungan Analisis Variabel Y	46
Tabel 4. 14	Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 15	Hasil Pengujian Normalitas.....	49
Tabel 4. 16	Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4. 17	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4. 18	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	54
Tabel 4. 19	Hasil Uji Parsial (Uji – t).....	55
Tabel 4. 20	Hasil Uji Parsial (Uji – t).....	55
Tabel 4. 21	Hasil Uji Parsial (Uji – t).....	56
Tabel 4. 22	Hasil Uji Pengaruh Simultan (Uji –F).....	57

DAFTAR GAMBAR

_Toc141271021	
Gambar 3.1 Kurva Uji t.....	35
Gambar 3.2 Kurva Uji F	36
Gambar 4 1 P-P Plot Uji Normalitas	49
Gambar 4 2 Hasil Uji Het heteroskedastisitas.....	52

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Konseptual.....	21
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian	66
Lampiran 2 : Hasil Olah Data	70
Lampiran 3 : Kuisisioner Karakteristik Responden.....	78
Lampiran 4 :Tabulasi Data.....	85
Lampiran 5 : Penelitian Terdahulu.....	95
Lampiran 6 : Turnitin.....	101
Lampiran 7 : Kartu Bimbingan	105
Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian	106