

**PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE, PERSEPSI
HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MR. SUPREK
CABANG PUCANG SURABAYA**

SKRIPSI

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



Di Susun Oleh :

Nindya Kirana Rahma Nazihah

1122000031

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

2024

**PENGARUH PHYSICAL EVIDENCE, PERSEPSI
HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MR. SUPREK
CABANG PUCANG SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1

Program Studi Administrasi Niaga



Di Susun Oleh :

Nindya Kirana Rahma Nazihah

1122000031

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

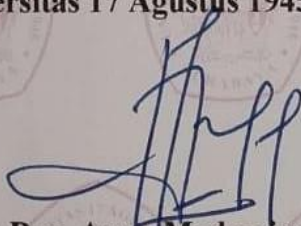
Nama : Nindya Kirana Rahma Nazihah

NBI : 1122000031

Judul : Pengaruh *Physical Evidence, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mr Suprek Cab Dharmawangsa Surabaya*

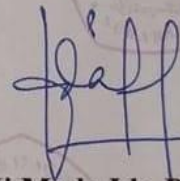
Surabaya, 11 juli 2024

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



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P
NPP. 20120870103

Disetujui Oleh,
Dosen Pembimbing 1



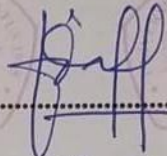
Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M
NPP. 0725.02.6901

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI


Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Sripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada tanggal :

DEWAN PENGUJI

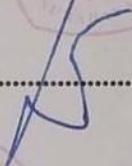
1. **Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M**
Ketua

(.....)


2. **Dra. Awin Mulyati, M.M.**
Anggota

(.....)


3. **Dra. Ute Chairuz M.Nasution, M.S**
Anggota

(.....)


Mengesahkan,

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


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Nindya Kirana Rahma Nazihah
Nim : 1122000031
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Physical Evidence, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pada Mr Suprek Cab Dharmawangsa Surabaya.

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya tulis 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 mencantumkannya 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 kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 10 Juli 2024



(Nindya Kirana
.....)



**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 : Nindya Kirana Rahma Naziah
NBI : 1122000031
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 Physical Evidence, Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mr Suprek Cab Dharmawangsa Surabaya”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 10 Juli 2024



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

1. Kepada Orang Tua saya, Ayah B.Waluyo dan Ibu Siti Mai Saroh terima kasih yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dan memberikan doa,motivasi,kenyamanan,ketenangan yang tiada henti untuk kesuksesan anaknya,hingga saya mdapat kesempatan untuk mengembangkan pendidikan sampai ke jenjang yang lebih tinggi, kasih sayang dan cinta yang tidak pernah ada habisnya.
2. Terima kasih kepada keluarga saya yang telah mendukung saya agar bisa menyelesaikan pendidikan sarjana
3. Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu Dosen Dra Ni Made Ida Pratiwi, M.M. dan Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. yang selalu memberikan terbaik bagi saya sekaligus selaku pembimbing saya. Terima kasih karena telah memberikan bantuan, semangat, dan doa sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Seluruh dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, khususnya dosen Administrasi bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu dan membimbing saya selama dibangku kuliah.

MOTTO

“ Ilmu Adalah harta yang tak akan pernah habis, masalah akan terasa ringan dengan bersabar dan berlapang dada, pendidikan bukan hanya untuk yang muda tetapi juga untuk segala umur”

“ Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, hidup ditepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah”

“ Kecerdasan bukanlah tolak ukur kesuksesan tetapi dengan menjadi cerdas ketika kita bisa menggapai kesuksesan

“ Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malampun tidak dapat mendahului siang. Masing- masing beredar pada garis edarnya’ (Q.S Yasin:40)

“ Selalu ada harga dalam proses. nikmati saja lelah-lelah lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kamu investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau inginkan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar, tetapi gelombang-gelombang itu bisa tercapai (Boy Candra)

ABSTRAK

Perkembangan bisnis di era globalisasi ini ada banyak bisnis kuliner yang sedang berkembang pesat yang digemari oleh generasi milenial, khususnya di industri makanan ini tidak dapat dihentikan akan terus tumbuh dan muncul berbagai inovasi serta memiliki karakteristik yang berbeda. Dalam persaingan bisnis yang ketat ada banyak pesaing yang perlu diperhatikan pelaku bisnis bisa menjadi suatu ancaman yang serius. Fenomena ini mencakup seluruh dunia, strategi pemasaran dapat digunakan untuk mendorong keputusan pembelian di Mr Suprek harus siap dalam menghadapi persaingan, karena saat ini banyak restoran baru yang bermunculan dengan tema yang sama dan perkembangannya bisa lebih cepat restoran Mr Suprek bahwa memiliki menu yang murah dan enak saja tidak cukup merebut pangsa pasar dan menjadi sebuah masalah dalam peningkatan keputusan pembelian untuk memikat dan mempertahankan konsumen Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode non-probabilitas (non-random sampling) dan pengumpulan data menggunakan kuesioner Google Form. Hasil penelitian ini menyatakan variabel Physical Evidence, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan memiliki berpengaruh secara parsial dan berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap Keputusan Pembelian di Mr Suprek.

Kata kunci : Physical Evidence, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Business developments in this era of globalization, there are many culinary businesses that are developing rapidly which are popular with the millennial generation, especially in the food industry, it cannot be stopped, it will continue to grow and various innovations emerge and have different characteristics. In tight business competition, there are many competitors that business people need to pay attention to, which can pose a serious threat. This phenomenon covers the whole world, marketing strategies can be used to encourage purchasing decisions at Mr Suprek. You must be ready to face competition, because currently many new restaurants are emerging with the same theme and development can be faster. Mr Suprek restaurants have cheap and delicious menus. alone is not enough to capture market share and is a problem in increasing purchasing decisions to attract and retain consumers. This research uses a quantitative research method approach using non-probability methods (non-random sampling) and data collection using a Google Form questionnaire. The results of this research state that the variables Physical Evidence, Price Perception and Service Quality have a partial and simultaneous influence (together) on purchasing decisions at Mr Suprek.

Keywords: Physical Evidence, Price Perception and Service Quality on Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah Swt, yang Maha Kuasa atas segala sesuatu. Hanya karena kuasa dan curahan kasihNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Physical Evidence, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Mr Suprek Di Surabaya”**. Penyusunan skripsi ini sebagai syarat dalam menyelesaikan program pendidikan S1 program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1045 Surabaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan secara langsung maupun tidak langsung, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak dalam penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya.

1. Allah Swt, yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi yang sudah saya buat dengan teliti.
2. Untuk kedua Orang Tua (Ibu dan Ayah) yang saya cintai dan cinta kasihnya kepada saya tidak ada yang menyamai di dunia ini, serta keluarga penulis yang senantiasa selalu mengiringi dengan do'a kepada Allah Swt. kasih sayang dan dorongan kepada penulis.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Drs. Agung, M.M selaku wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM. Selaku Kepala Kaprodi prodi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
6. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM selaku dosen Pembimbing Pertama dan Ibu Dr. Dra Ayun Maduwinarti selaku dosen Pembimbing Kedua. Yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada saya.
7. Untuk kakak kandung saya Ajeng Hanifah Setyo Ning Tyas, S.E yang selalu memberikan semangat dan dukungan, memberikan penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dalam kondisi apapun.
8. Untuk Alm kakek, Nenek, Buyut, Om saya telah meninggalkan saya sejak sekolah terimakasih tanpa beliau mungkin penulis tidak dapat merasakan duduk dibangku kuliah tetapi beliau selalu memberikan semangat untuk

saya harus melanjutkan pendidikan sarjana. Sampai saat ini penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.

9. Kepada teman saya Crstyka Anggun, Zulfatul Nisa,Suprihati terima kasih menjadi teman baik saya untuk memberikan semangat dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teruntuk kamu semoga kamu melihat perjuanganku untuk mengerjakan skripsi dengan sendirian,memperjuangkan gelar itu tidak semudah yang dipandang sebelah mata melewati fase fase menangis tengah malam untuk menyelesaikan karya yaitu Skripsi.
11. Peneliti persembahkan skripsi ini spesial untuk orang yang selalu bertanya “kapan kamu selesai?,kapan kamu wisuda?. Wisuda hanyalah bentuk seremonial akhir setelah melewati beberapa proses,terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah suatu kejahatan dan bukanlah sebiah aib. Alangkah kerdilnya jika kecerdasan seseorang dikur dari siapa yang paling cepat wisuda.bukanlah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang diselesaikan,entah itu repat waktu maupun tidak.
12. untuk diri saya Nindya Kirana Rahma Nazihah terimakasih telah bekerja sama dan berjuang sejauh ini,kini lelahmu telah terbayarkan akan sebuah karya yaitu “SKRIPSI”sebagai bentuk apresiasi kedalam diri sendiri. Terima kasih tubuh ini telah bertahan dan mampu melewati badai walaupun berkali-kali ingin berhenti,tetapi sampai saat ini engkau masih bertahan begitu ikhlas menjalani semuanya. Saya bangga pada diri sendiri telah memperjuangkan sebuah gelar Sarjana.
13. Kepada teman – teman seangkatan Administrasi Bisnis Angkatan 2020
14. Seluruh responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner dan serta pihak yang terlibat.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyadari masih terdapat banyak kelemahan maka dari itu, penulis mengharapkan adanya dukungan positif berupa kritik dan saran membangun dari semua pihak agar mampu menghasilkan karya yang baik bagi pembacanya.

Surabaya 12 Juli 2024

Penulis

(Nindya Kirana Rahma Nazihah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
14.1.....	Latar
Belakang Masalah	1
14.2.....	Rumusan
masalah.....	9
14.3.....	Tujuan
Penelitian.....	10
14.4.....	Manfaat
Penelitian.....	10
14.4.1	Manfaat

Teoritis	10
14.4.2.....	Manfaat
Praktis.....	10
14.5.....	Sistematika
ka Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan teori	20
2.2.1 Manajemen Pemasaran	20
2.2.2 <i>Physical Evidence</i>	25
2.2.3 Persepsi Harga.....	28
2.2.4 Kualitas Pelayanan	32
2.2.4.4 Prinsip Kualitas Pelayanan.....	34
2.2.5 Perilaku Konsumen.....	36
2.2.6 Keputusan Pembelian	39
2.3 Definisi Konsep dan Definisi Operasional	42
2.4 Pola Hubungan Variabel	44
2.4.1 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Terhadap Keputusan Pembelian ...	44
2.4.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	45
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian ..	45
2.4.4 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> , Persepsi Harga , Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	46
2.6 Hipotesis	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Rancangan Penelitian	49

3.2 Populasi dan Sampel	49
3.2.1 Populasi	49
3.2.2 Sampel	49
3.3 Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	51
3.3.1 Skala Pengukuran.....	51
3.4 Instrumen Penelitian.....	52
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	53
3.5.1 Jenis Data	54
3.5.2 Sumber Data	54
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.7 Teknik Analisis data.....	55
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	55
3.8 Uji Hipotesis.....	56
BAB IV Penyajian Data, Analisis Dan Pembahasan.....	59
4.1 Penyajian Data	59
4.1.1 Gambaran Obyek Penelitian	59
4.1.2 Karakteristik Responden.....	60
4.2 Uji Instrumen.....	62
4.2.1 Uji Validitas.....	62
4.2.2 Uji Realibilitas	64
4.3 Tabulasi Data	64
4.3.1 Tabulasi Data Per-Variabel.....	64
4.3.2 Tabulasi Data Persepsi Harga (X2)	68

4.3.3 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X_3)	72
4.3.4 Tabulasi Data Keputusan Pembelian (Y)	75
4.4 Analisis Rata – Rata Tabulasi	78
4.5 Analisis Data.....	90
4.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	90
4.5.2 Uji HIPOTESIS.....	96
4.6 Pembahasan	101
4.6.1 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> Secara Parsial terhadap Keputusan Pembelian.....	101
4.6.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian	102
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	102
2.6.4 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> , Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	103
BAB V PENUTUP	105
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Rekomendasi.....	106
5.2.1 Bagi perusahaan.....	106
5.2.2 Bagi pembaca, selanjutnya	106
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil survey ayam geprek terfavorit di Surabaya	5
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	13
Tabel 2.2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	42
Tabel 3.1 Skala Likert	51
Tabel 3.2 Interval Rata-Rata Skor	52
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia.....	61
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.4 Responden berdasarkan pendapatan.....	62
Tabel 4.5 Uji Validitas	62
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Reliabilitas	64
Tabel 4.7 Hasil Tabulasi Data Variabel Physical Evidence (X1)	65
Tabel 4. 8 Hasil Tabulasi Data Variabel Persepsi Harga (X2).....	68
Tabel 4.9 Hasil Tabulasi Kualitas Pelayanan (X3).....	72
Tabel 4.10 Hasil Tabulasi (Y).....	75
Tabel 4.11 Tabulasi Sikap Responden Terhadap Variabel Physical Evidence (X1).....	78
Tabel 4.12 Tabulasi Sikap Responden Terhadap Variabel Persepsi Harga (X2).....	80
Tabel 4.13 Tabulasi Sikap Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	83
Tabel 4.14 Tabulasi Sikap Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (X1)	87
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas.....	90
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	93
Tabel 4. 18 Hasil Uji Linieritas Physical Evidence	94
Tabel 4.19 Hasil Uji Linieritas antara variabel Persepsi Harga (X2) dengan Keputusan Pembelian (Y).....	94
Tabel 4.20 Hasil Uji Linieritas antara Variabel Kualitas Pelayanan.....	95
Tabel 4.21 Hasil Uji Analisa Regresi Linier Berganda	95
Tabel 4.22 Hasil Uji Parsial (t).....	97
Tabel 4.23 Hasil Uji Simultan (F)	99
Tabel 4.24 Hasil Uji Korelasi (Uji r).....	100
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Akun Instagram Ayam Geprek Mr Suprek.....	3
Gambar 1.2 Daftar Menu.....	4
Gambar 1.3 Suasana Tempat Makan Mr Suprek, Tempat	4
Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran	47
Gambar 4.1 Suasana Mr Suprek Mr Suprek Surabaya	59
Gambar 4. 2 Daftar Menu.....	60
Gambar 4.3 Uji Normalitas Model Histogram.....	91
Gambar 4.4 Uji Normalitas dan Modal P-Plot.....	91
Gambar 4.5 Hasil dari Uji Heteroskedastisitas.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 2 Tabulasi Data	117
Lampiran 3 Uji Reliabilitas.....	131
Lampiran 4 Hasil analisis Data Asumsi Klasik.....	137
Lampiran 5 Uji Hipotesis	138
Lampiran 6 Surat Keterangan Uji Turnitin	140
Lampiran 7 Uji Turnitin	141
Lampiran 8 Kartu Bimbingan	142
Lampiran 9 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	144
Lampiran 10 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	145
Lampiran 11 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	146

