

SKRIPSI
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
WARUNG MAKAN PENYETAN
“IJO” SURABAYA



Diajukan oleh:

IBROZA NUR AMILIA
NIM: 2018020046

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2022

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
WARUNG MAKAN PENYETAN
“IJO” SURABAYA**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Pada Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Gresik



Diajukan oleh:

IBROZA NUR AMILIA

NIM: 2018020046

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
WARUNG MAKAN PENYETAN
“IJO” SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan oleh:

IBROZA NUR AMILIA
NIM: 2018020046

Skripsi telah disetujui untuk diujikan
Pada Tanggal 20 Juni 2022

Oleh:

Pembimbing I



(Abdullah Mubarroq, S.E., M.M.)
NIDN. 0730099102

Pembimbing II



(Arif Svafi'ur Rochman, S. ST., M.MT.)
NIDN. 0729088705

Ketua Program Studi Manajemen

(Umar Burhan, SE., M.M.)
NIDN. 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
WARUNG MAKAN PENYETAN
"IJO" SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

IBROZA NUR AMILIA
NIM: 2018020046

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal : 22 Juli 2022

Dosen Pembimbing



(Abdullah Mubarroq, S.E., M.M.)
NIDN. 0730099102

Ketua Penguji



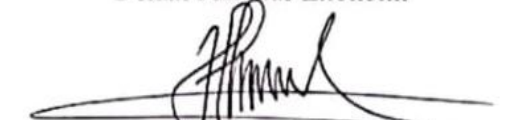
(Arif Syafi'ur Rochman, S. ST., M.MT.)
NIDN. 0729088705

Anggota Penguji



(Rachmad Ilham, S. Ant., M. PSDM., HC.)
NIDN. 0723079203

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Firdaus Indrajaya Tuharea., S.E., M.Si.)
NIDN. 0023057801

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ibroza Nur Amilia
Nim : 2018030024
Fakultas : Ekonomi
Program : S-1
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DIWARUNG MAKAN PENYETAN “IJO” SURABAYA** (Studi kasus warung makan penyetan “ijo” Surabaya) Adalah hasil karya sendiri dan bukan “Duplikasi” dari hasil karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar bacaan.

Apabila ternyata di dalam Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 22 Juli 2022



REPUBLIK INDONESIA
1000
METERAI
TEMPEL
3886DAJX958163000

Ibroza Nur Amilia

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
WARUNG MAKAN PENYETAN
“IJO” SURABAYA**

Ibroza Nur Amilia

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Dalam usahanya untuk meningkatkan kredibilitas, pengusaha perlu untuk meningkatkan kualitas perusahaan, memahami harga dan meningkatkan kualitas pelayanan adalah salah satunya. Untuk mencapai efektivitas, perusahaan perlu melakukan pengukuran dari pelaksanaan meningkatkan reputasi. Pengukuran itu dapat dilakukan dengan menggunakan indikator non finansial yaitu indeks keputusan pembelian. Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini apakah harga dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Warung makan penyetan “ijo” Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di warung penyetan “ijo” surabaya secara parsial dan simultan. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen warung makan penyetan “ijo” surabaya yang berjumlah 88 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non- probability sampling* dengan metode *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner (angket), observasi dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis *descriptive* persentase, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah Variabel harga secara parsial berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian diwarung makan penyetan “Ijo” Surabaya, hal ini dapat dibuktikan dari nilai $t_{hitung} (3,928) > t_{tabel} (1,988)$. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian, hal ini dibuktikan dari nilai $t_{hitung} (6,406) > t_{tabel} (1,988)$. Variabel Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Pembelian diwarung makan penyetan “ijo” surabaya. Hal ini di buktikan dari nilai $F_{hitung} (100,156) > F_{tabel} (3,10)$ dan tingkat signifikan $t 0,000$ lebih kecil dari $\alpha=0,05$.

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan keputusan pembelian

**THE INFLUENCE OF PRICE AND QUALITY OF SERVICE ON
PURCHASING DECISIONS AT THE PENYETAN "IJO" FOOD
STALL, SURABAYA**

Ibroza Nur Amilia

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

In an effort to increase credibility, companies need to improve the quality of the company, understand prices and improve service quality is one of them. To achieve effectiveness, companies need to measure the implementation of improving reputation. This measurement can be done by using non-financial indicators, namely the purchasing decision index. The formulation of the problem proposed in this study is whether the price and quality of service partially and simultaneously affect purchasing decisions at the "ijo" Surabaya. The purpose of this study was to determine the effect of price and service quality on purchasing decisions at the "ijo" stalls in Surabaya partially and simultaneously. The sample in this study was the consumer of the "ijo" restaurant in Surabaya, which amounted to 88 respondents. The sampling method was carried out using a non-probability sampling method with the purposive sampling method, which is a sampling technique based on chance. The data collection method used is a questionnaire (questionnaire), observation and interviews. The analytical method used in this research is instrument test (validity test and reliability test), descriptive percentage analysis, classical assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination using SPSS. The results of this study are the price variable partially has a positive effect on purchasing decisions at the "Ijo" Surabaya restaurant, this can be proven from the value of $t_{count} (3.928) > t_{table} (1.988)$. The service quality variable has a partial effect on purchasing decisions, this is evidenced by the value of $t_{count} (6.406) > t_{table} (1.988)$. Price and Service Quality Variables have a simultaneous effect on purchasing decisions at the "ijo" restaurant in Surabaya. This is evidenced by the value of $F_{count} (100,156) > F_{table} (3,10)$ and the significant level of $t 0.000$ is smaller than $\alpha = 0.05$.

Keywords: Price, Quality of Service and Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan BimbinganNya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI WARUNG MAKAN PENYETAN “IJO” SURABAYA”** dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.M.) pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Ibu dr. Riski Dwi Prameswari, M. Kes. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Ilmu Ekonomi.
2. Bapak Firdaus Indrajaya Tuharea., S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik
4. Bapak Abdullah Mubarroq, S.E., M.M. selaku pembimbing 1 Skripsi yang penuh perhatian dan kesabaran dalam memberi dukungan, bimbingan dan arahan selama penyusunan proposal skripsi ini.
5. Bapak Arif Syafi'ur Rochman, S. ST.,MMT. selaku pembimbing 2 Skripsi yang penuh perhatian dan kesabaran dalam memberi dukungan, bimbingan dan arahan selama penyusunan proposal skripsi ini.
6. Bapak Arif Syafi'ur Rochman, S. ST.,MMT. Selaku Dosen penguji I di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

7. Bapak Rachmad Ilham, S. Ant., M. PSDM., HC. Selaku Dosen penguji II di Universitas Gresik, yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
8. Bapak dan Ibu sekaligus Dosen lainnya di Universitas Gresik yang telah memberikan sumbangsih saran dan masukan atas proses penyusunan skripsi ini.
9. Orang tuaku bapak Mochammad Adzib dan ibu Farozah yang telah memberikan doa, semangat, finansial dan dorongannya atas perjalanan kuliahku dari awal hingga akhir sampai bisa terselesaikan skripsi ini.
10. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas yang turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik selama perkuliahan sampai proses skripsi.
11. Untuk Wa'izzul, Hasbiyah, Faizun, Aris Firmansyah, Avi dan Evi terimakasih telah menemani dan mensupport saya dalam mengerjakan skripsi dari awal hingga akhir

Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap proposal skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi pendidikan ekonomi.

Gresik, 20 Juni 2022

Ibroza Nur Amilia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Teoritis	9
1.4.2 Praktis.....	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	12
2.1.2 Pengertian manajemen pemasaran (Marketing Manajemen)	12
2.1.3 Pengertian Pemasaran	13
2.1.4 Harga.....	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.6 Keputusan Pembelian.....	25
2.1.7 Hubungan Variabel Harga (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	29
2.1.8 Hubungan Variabel Kualitas pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	30
2.2 Penelitian Terdahulu	31

2.3	Kerangka Konseptual	34
2.4	Hipotesis	35
BAB 3	METODE PENELITIAN.....	36
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	36
3.2	Definisi Operasional Variabel	34
3.2.1	Variabel Bebas (Independen X).....	37
3.2.2	Variabel Terikat (Dependen Y)	37
3.3	Indikator Variabel Penelitian	39
3.4	Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	39
3.4.1	Populasi	39
3.4.2	Sampel.....	40
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.5	Metode Pengumpulan Data	41
3.5.1	Data Primer.....	41
3.5.2	Data Sekunder.....	43
3.6	Metode Analisis Data	44
3.6.1	Statistik Deskriptif	45
3.6.2	Interval	45
3.6.3	Uji Validitas.....	47
3.6.4	Uji Reliabilitas	47
3.6.5	Analisis Korelasi.....	48
3.6.6	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.6.7	Analisa Regresi Linier Berganda.....	52
3.6.8	Koefisien Determinasi (R^2)	53
3.6.9	Uji Hipotesis	54
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.1	Sejarah Perusahaan	58
4.1.2	Visi dan Misi	59
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	59
4.1.4	<i>Job Description</i>	60
4.2	Waktu Penelitian.....	61
4.3	Hasil Penelitian	61
4.3.1	Deksripsi Karakteristik Responden.....	61

4.3.2	Statistik Deskriptif	64
4.3.3	Interval	65
4.3.4	Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden	66
4.3.5	Uji Validitas.....	79
4.3.6	Uji Reliabilitas	81
4.3.7	Analisis Korelasi.....	82
4.3.8	Uji Asumsi Klasik.....	83
4.3.9	Analisa Regresi Linier Berganda.....	90
4.3.10	Koefisien Determinasi (R^2).....	92
4.3.11	Uji Hipotesis.....	92
4.4	Pembahasan dan Hasil Penelitian	97
BAB 5	PENUTUP	100
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sistem Pemasaran Sederhana	15
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual	34
Gambar 3.2	Kurva Penerimaan atau Penolakan Uji-t	55
Gambar 3.3	Kurva Penerimaan atau Penolakan Uji F	57
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan	59
Gambar 4.2	Diagram Komposisi Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Gambar 4.3	Diagram Komposisi Konsumen Berdasarkan Usia.....	63
Gambar 4.4	Diagram Komposisi Berdasarkan Pekerjaan	64
Gambar 4.5	Grafik Histogram	84
Gambar 4.6	Grafik Normal Probability Plot.....	86
Gambar 4.7	Gambar Autokorelasi	96
Gambar 4.8	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Harga.....	94
Gambar 4.9	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Kualitas Pelayanan.....	95
Gambar 4.10	Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Uji F.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar menu dan Harga di Warung Makan Penyetan “Ijo” Surabaya.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Indikator Variabel Penelitian	39
Tabel 3.2	Data Konsumen di Warung Makan “Ijo” Surabaya	40
Tabel 3.3	Skala Harga Dan Kualitas Pelayanan	43
Tabel 3.4	Skala Pengukuran Harga dan Kualitas Pelayanan.....	46
Tabel 3.5	Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	47
Tabel 3.6	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai-r	48
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif.....	64
Tabel 4.6	Dasar Interpretasi Skor Rata-rata.....	65
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keterjangkauan Harga.....	66
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk.....	66
Tabel 4.9	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya Saing Harga.....	67
Tabel 4.10	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	68
Tabel 4.11	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Harga Dapat Mempengaruhi Konsumen Dalam Mengambil Keputusan...	69
Tabel 4.12	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Berwujud (<i>Tangibels</i>)	70
Tabel 4.13	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keandalan (<i>Reliabilty</i>).....	71
Tabel 4.14	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Ketanggapan (<i>Responsiviness</i>)	72
Tabel 4.15	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>).....	73
Tabel 4.16	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Empati (<i>Emphaty</i>).....	74
Tabel 4.17	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Pilihan Produk	74
Tabel 4.18	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pilihan Merek.....	75
Tabel 4.19	Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pilihan	

Penyalur	76
Tabel 4.20 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Waktu Pembelian.....	77
Tabel 4.21 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	78
Tabel 4.22 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Metode Pembayaran	79
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	80
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	80
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	81
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel 4.27 Analisis Korelasi	82
Tabel 4.28 Uji Normalitas	83
Tabel 4.29 Uji Autokorelasi	86
Tabel 4.30 Uji Heterokedastisitas	87
Tabel 4.31 Uji Multikolinieritas	88
Tabel 4.32 Uji Linieritas Harga Terhadap Keputusan Pembelian	89
Tabel 4.33 Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	90
Tabel 4.34 Analisa Regresi Linier Berganda.....	91
Tabel 4.35 Koefisien Determinasi (R^2).....	92
Tabel 4.36 Uji-t.....	93
Tabel 4.37 Uji F.....	96

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Keusioner
- Lampiran 2 : Tabulasi data
- Lampiran 3 : Data Responden
- Lampiran 4 : Hasil SPSS
- Lampiran 5 : Tabel Durbin-Watsin (DW)
- Lampiran 6 : Tabel t
- Lampiran 7 : Tabel F
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Perizinan
- Lampiran 9 : Surat Balasan Permohonan Perizinan
- Lampiran 10 : Kartu Bimbingan

