

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OTAK-
OTAK BANDENG
TOKO NAJWA MANYAR GRESIK**



Diajukan oleh:

ELI SUCI WAHYUNI

NIM: 2020020018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2024**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OTAK-
OTAK BANDENG
TOKO NAJWA MANYAR GRESIK**

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



Diajukan oleh:

ELI SUCI WAHYUNI

NIM: 2020020018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK**

GRESIK

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OTAK- OTAK BANDENG TOKO NAJWA MANYAR GRESIK SKRIPSI

Diajukan oleh:

ELI SUCI WAHYUNI

NIM: 2020020018

Skripsi telah disetujui untuk

Diuji pada Tanggal 06 juni 2024

Oleh:

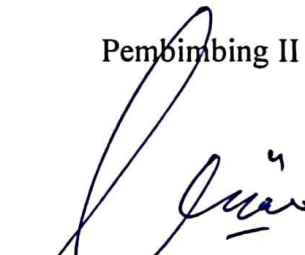
Pembimbing I



(Mochamad. Syafii, SE., MM)

NIDN 0729018305


Pembimbing II



(Umar Burhan, S.E., M.M)

NIDN 0718058006

Ketua Program
Studi Manajemen



(Umar burhan, S.E., M.M)

NIDN 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Otak-Otak Bandeng Toko Najwa Manyar Gresik
Nama Mahasiswa : Eli Suci Wahyuni
NIM : 2020020018
Telah dipertahankan / diuji dihadapan Tim Penguji
Pada Tanggal : 09 Juli 2024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK


TA. 2023/2024

TIM PENGUJI:

1. Dr. Suharto, M.M
NIDN. 8907170023
Ketua
2. Rachmad Ilham, S.Ant, M.PSDM., HC
NIDN. 0723079203
Anggota I
3. Mochamad Svafii, S.E., M.M.
NIDN. 0729018305
Anggota II

1.
2.
3.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


(Umar Burhan, S.E., M.M)
NIDN. 0718058006

PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eli Suci Wahyuni

NIM : 2020020018

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Jenjang : Strata 1 (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Otak-Otak Bandeng Toko Najwa Manyar Gresik

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Gresik, 11 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Eli Suci Wahyuni

2020020018

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eli Suci Wahyuni
NIM : 2020020018
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Gresik Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty fee right*) atas skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Otak-Otak Bandeng Toko Najwa Manyar Gresik.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti tersebut Nama Fakultas berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Gresik, 16 Juli 2024



**Eli Suci Wahyuni
NIM. 2020020018**



UNIGRES
UNIVERSITAS GRESIK
Character Building Through Education

SK BAN PT No. 1209/SK/BAN PT/Akred/PT/2021 Peringkat Akreditasi "Baik Sekali"

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI | PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TERAKREDITASI (B)

Prodi Akuntansi SK No. 4658/SK/BAN PT/Akred/S/2017
Prodi Manajemen SK No. 29/SK/BAN PT/Akred/S/2018

SURAT KETERANGAN
CEK PLAGIASI SKRIPSI

Pada hari Selasa tanggal 16 Juli 2024 Berdasarkan pengecekan skripsi dari mahasiswa:

Nama : ELI SUCI WAHYUNI
NIM : 2020020018
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : FAKULTAS EKONOMI
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OTAK-OTAK
BANDENG TOKO NAJWA MANYAR GRESIK

Hasil cek plagiasi : 19 % (Sembilan Belas Persen)

Maka diputuskan bahwa dokumen skripsi mahasiswa bersangkutan dinyatakan Lolos/ Tidak Lolos*.

Gresik, 16 Juli 2024

Penulis,

Eli Suci Wahyuni
NIM. 2020020018



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OTAK-OTAK
BANDENG TOKO NAJWA MANYAR GRESIK**

Eli Suci Wahyuni

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Toko Najwa adalah UMKM yang menjual makanan tradisional di Jl. K.H. Hasyim Asy'ari RT 01 RW 01, Desa Tebalo, Kecamatan Manyar. Observasi menunjukkan beberapa hal penting: penggunaan kemasan vakum pada otak-otak bandeng meningkatkan kualitas produk dan memperpanjang umur simpan. Namun, pelanggan mengeluhkan harga yang relatif mahal dibandingkan dengan penjual lain di daerah sekitar. Selain itu, pelayanan yang ramah dan responsif di Toko Najwa sangat mempengaruhi Kualitas Layanan, membuat mereka merasa dihargai dan puas setelah membeli produk. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh kualitas produk, harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Najwa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Jumlah sampel yang diambil 112 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuosioner untuk memperoleh data. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas produk, harga, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Najwa.

Kata kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND SERVICE
QUALITY ON THE DECISION TO PURCHASE MILK OAK-OTAK TOKO
NAJWA MANYAR GRESIK***

Eli Suci Wahyuni

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

Toko Najwa is an MSME that sells traditional food on Jl. K.H. Hasyim Asy'ari RT 01 RW 01, Tebalo Village, Manyar District. Observations show several important things: the use of vacuum packaging for milkfish brains improves product quality and extends shelf life. However, customers complain that prices are relatively expensive compared to other sellers in the surrounding area. Apart from that, the friendly and responsive service at Toko Najwa greatly influences the service quality, making them feel appreciated and satisfied after purchasing the product. This research aims to research and prove the influence of product quality, price and service quality on purchasing decisions at the Najwa Store. This research uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The number of samples taken was 112 respondents and data collection was carried out using questionnaires to obtain data. The results of this research are that product quality, price and service quality have a significant influence on purchasing decisions at Toko Najwa.

Keywords: Product Quality, Price, Service quality, Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt atas segala limpahan rahmat, karunia dan hidayah-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik. Judul Skripsi ini adalah: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OTAK-OTAK BANDENG TOKO NAJWA MANYAR GRESIK”** Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen Universitas Gresik.

Keberhasilan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M. Kes. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah memberi kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Umar Burhan, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik, yang telah memberikan semangat dan arahan kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Umar Burhan, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen dan Selaku dosen pembimbing II, yang telah memberikan kesempatan,

bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

4. Bapak Mochamad Syafii, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I, yang telah memberi arahan, bimbingan, nasehat dan saran yang diberikan hingga terselesaikan penulisan proposal ini.
5. Bapak Dr. Suharto, M.M selaku dosen penguji I, yang telah memberikan arahan, bimbingan, nasehat dan saran yang diberikan hingga terselesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant. M.PSDM.,HC selaku dosen penguji II, yang telah memberi arahan, bimbingan, nasehat dan saran yang diberikan hingga terselesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberi bimbingan dan ilmu selama perkuliahan.
8. Seluruh Staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi.
9. Ibu Zumro selaku Pemilik Toko Najwa Manyar Gresik yang telah membantu jalannya penelitian ini.
10. Kedua Orang tua dan Keluarga saya yang telah support saya dari nol hingga memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Teman seperjuangan Universitas Gresik, terimakasih telah support saya dari nol hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, tetapi kami berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi Ekonomi.

Gresik, 03 Juli 2024

Eli Suci Wahyuni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERSETUJUAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
PERYATAAN ORISINILITAS.....	IV
ABSTRAK	VII
<i>ABSTRACT</i>	VIII
KATA PENGANTAR.....	IX
DAFTAR ISI.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
DAFTAR TABEL	XV
DAFTAR LAMPIRAN	XVI
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Keputusan Pembelian	9
2.1.3 Kualitas Produk	10
2.1.4 Harga	14
2.1.5 Kualitas Layanan	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual	21
2.4 Hipotesis Penelitian	22
BAB III.....	24
METODE PENELITIAN	24
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	24

3.2	Definisi Operasional Variabel.....	24
3.3	Indikator Variabel Penelitian	27
3.4	Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	28
3.4.1	Populasi	28
3.4.2	Sampel	29
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	30
3.5	Metode Pengumpulan Data	31
3.5.1	Jenis Data	31
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6	Metode Analisis Data	33
3.6.1	Uji Statistik Deskriptif.....	34
3.6.2	Uji Validitas	34
3.6.3	Uji Reabilitas	35
3.6.4	Interval.....	35
3.6.5	Uji Asumsi Klasik	36
3.6.6	Uji Hipotesis.....	39
	BAB IV PEMBAHASAN.....	43
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1	Deskripsi Lokasi / Obyek Penelitian	43
4.1.2	Deskripsi Responden	44
4.1.3	Interval.....	45
4.1.4	Deskripsi Variabel Penelitian	45
4.1.5	Metode Analisis Data	54
4.1.5	Pembahasan	69
	BAB V.....	72
	PENUTUP.....	72
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Keterbatasan Penelitian	73
5.3	Saran.....	73
	DAFTAR PUSTAKA	75
	LAMPIRAN.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	19
Gambar 4. 1 Kurva Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t Kualitas Produk	46
Gambar 4. 2 Kurva Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t Harga	66
Gambar 4. 3 Kurva Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t Kualitas Layanan	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3. 2 Konsumen Toko Najwa Manyar Gresik.....	29
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	33
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 4. 1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Responden Menurut Usia.....	44
Tabel 4. 3 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata.....	45
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	46
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Harga.....	48
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan.....	50
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Deskriptif.....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi.....	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji Linearitas Kualitas Produk.....	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linearitas Harga.....	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan.....	63
Tabel 4. 18 Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
Tabel 4. 19 Hasil t hitung.....	65
Tabel 4. 20 Hasil Uji Simultan.....	67
Tabel 4. 21 Uji Analisis Regresi Linear Berganda Model Summary.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	: Tabulasi Data Responden
Lampiran 3	: Hasil Uji Responden
Lampiran 4	: Tabel t
Lampiran 5	: Tabel f
Lampiran 6	: Tabel Durbin-Watson (DW) 0,05
Lampiran 7	: Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 8	: Kartu Bimbingan