

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RESTORAN
SEDERHANA CABANG RAWAMANGUN**

SKRIPSI

OLEH :

**VIRSA SITI AZAHRA
211000107**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2015**

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RESTORAN
SEDERHANA CABANG RAWAMANGUN**

SKRIPSI

OLEH :
VIRSA SITI AZAHRA
211000107



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2015

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RESTORAN SEDERHANA CABANG RAWAMANGUN

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta. Sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 07 Februari 2015



Virsa Siti Azhra
211000107

PERSETUJUAN PEMBIMBING

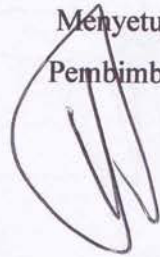
Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RESTORAN SEDERHANA CABANG RAWAMANGUN

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs.Yusuf Hariyanto, MSc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 07 Februari 2015

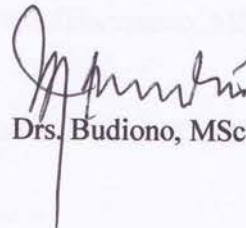
Menyetujui
Pembimbing,



Drs.Yusuf Hariyanto, MSc

Mengetahui

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Budiono, MSc

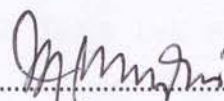


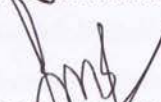
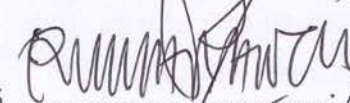
PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RESTORAN SEDERHANA CABANG RAWAMANGUN

Telah diuji dalam suatu bidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI), pada tanggal **18 Februari 2015** dengan nilai **A**

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Ketua (Kepala Prodi S-1 Manajemen : Drs. Budiono, MSc)
2. ; Sekretaris (Sekretaris Prodi S-1 Manajemen : Drs. Sumitro, MS)
3. ; Pembimbing : Drs. Yusuf Hariyanto, MSc
4. ; Anggota Penguji I : Drs. Subekti, S , Hadi MSc
5. ; Anggota Penguji II : Gatot Prabantoro, SE, MM

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Yusuf Hariyanto, MSc, selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan-masukan berharga, kesediaan waktu, nasehat, serta kesabaran yang telah diberikan untuk membimbing peneliti dalam pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak Drs. Budiono, MSc, selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Drs. Sumitro, MSc, selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Ibu Imelda Aprileny, SE, ME, selaku Pembimbing Angkatan 2010 S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Seluruh Bapak-Ibu dosen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) yang telah membantu banyak membantu memberikan ilmu selama peneliti menyelesaikan studi.
7. Bapak Hari Purwanto, Bu Yuni dan semua karyawan Restoran Sederhana Cabang Rawamangun, Jakarta Timur, yang telah banyak membantu peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan.
8. Kedua orang tua tercinta, Ayah saya bernama Awang Bahar dan Ibu saya bernama Asih yang selalu mendoakan dan telah memberikan yang terbaik pada peneliti serta selalu ada untuk memberikan dukungan yang sebesar-besarnya

baik moril dan materil serta memberi semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Adik-adik saya bernama Dhelia Siti Fahira dan Dhea Siti Nurhalizah yang memberi dukungan agar peneliti segera menyelesaikan skripsi.
10. Orang yang spesial Yudhi Heriyanto (Ipank) yang selalu mendorong, mengingatkan dan memberikan semangat agar peneliti segera menyelesaikan skripsi.
11. Rekan-rekan, Alumni, Senior kakak-kakak, Teman-teman angkatan 2010 dan teman terbaik saya Savina Nurjana atas kebersamaan yang diberikan.
12. Semua pihak yang telah membantu kelancaran penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan dan kerja samanya. Terima kasih banyak atas segala bantuan yang telah diberikan.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan maupun kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti-peneliti selanjutnya.

Jakarta, 07 Februari 2015

Virsa Siti Azhra
NPK 211000107

Nama : Virsa Siti Azahra	Dosen Pembimbing :
Npk : 211000107	Drs.Yusuf Hariyanto, Msc
Program Studi S-1 Manajemen	
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RESTORAN SEDERHANA CABANG RAWAMANGUN	
ABSTRAK	
<p>Kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keeratan hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga dengan keputusan pembelian konsumen di Restoran Sederhana Cabang Rawamangun Jakarta Timur.</p> <p>Penelitian ini akan dilaksanakan di Restoran Sederhana Cabang Rawamangun Jakarta Timur. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan yang telah menjadi pelanggan Restoran Sederhana Cabang Rawamangun, yang dipilih dengan teknik pengambilan sampel <i>purposive sampling</i>. Metoda penelitian yang digunakan adalah metoda survei dengan pendekatan korelasional. Metoda analisis data yang digunakan adalah uji koefisien korelasi dan uji hipotesis.</p> <p>Hasil uji koefisien korelasi parsial antara kualitas produk dengan keputusan pembelian dengan α sebesar 5% adalah positif dan signifikan, diperoleh nilai $r_{y1.23}$ sebesar 0,406 artinya hubungan kualitas produk dengan keputusan pembelian (kualitas pelayanan dan harga konstan) adalah sedang dengan hubungan yang bersifat positif atau searah. Sedangkan hasil uji koefisien korelasi parsial antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian dengan α sebesar 5% adalah positif dan signifikan, diperoleh nilai $r_{y2.13}$ sebesar 0,555 artinya hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian (kualitas produk dan harga konstan) adalah sedang dengan hubungan yang bersifat positif atau searah. Dan hasil uji koefisien korelasi parsial antara harga dengan keputusan pembelian dengan α sebesar 5% adalah positif dan signifikan, diperoleh nilai $r_{y3.12}$ sebesar 0,166 artinya hubungan harga dengan keputusan pembelian (kualitas produk dan kualitas pelayanan konstan) adalah sangat rendah dengan hubungan yang bersifat positif atau searah.</p> <p>Adapun hasil uji koefisien korelasi berganda diperoleh nilai r_{y123} sebesar 0,847, menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga dengan keputusan pembelian konsumen pada Restoran Sederhana Cabang Rawamangun adalah sangat kuat dengan hubungan yang bersifat positif atau searah. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dan simultan dengan $\alpha = 5\%$, menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga dengan keputusan pembelian.</p>	
Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Keputusan Pembelian	

Nama : Virsa Siti Azahra Npk : 211000107 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Drs.Yusuf Hariyanto, Msc
RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF ANY PRODUCTS, SERVICES QUALITY AND PRICE WITH PURCHASE DECISION ON SIMPLE RESTAURANT BRANCH RAWAMANGUN	
<p>ABSTRACT</p> <p>Product quality, service quality and price is a factor that can influence consumer purchasing decisions. The purpose of this study was to determine the relationship between product quality, service quality and price with consumer purchasing decisions in Spanish Simplified Branch Rawamangun East Jakarta.</p> <p>This study will be conducted in Spanish Simplified Branch Rawamangun East Jakarta. The number of samples in this study were 100 customers who have become customers Simple Branch Restaurant Rawamangun, chosen by purposive sampling technique. The method used in this research is a survey method with correlation approach. The method of data analysis used is the correlation coefficient and hypothesis testing.</p> <p>The result of the partial correlation coefficient between the quality of the product with the purchase decision with α of 5% is positive and significant, the value of 0.406 means $r_{y1.23}$ product quality relationships with purchasing decisions (quality of service and constant prices) is a moderately positive relationship or unidirectional. While the test results of the partial correlation coefficient between service quality and purchasing decisions with α of 5% is positive and significant, the value of 0.555 means $r_{y2.13}$ service quality relationships with purchasing decisions (product quality and constant prices) is a moderately positive relationship or unidirectional. And test results of partial correlation coefficient between the price of the purchase decision with α of 5% is positive and significant, the value of 0.166 means $r_{y3.12}$ price relationships with purchasing decisions (product quality and service quality constant) is very low with a positive relationship or unidirectional.</p> <p>The test results obtained multiple correlation coefficient of 0.847 r_{y123} value, showing that the relationship between the quality of products, quality and price with the ministry of consumer purchasing decisions on Simple Branch Restaurant Rawamangun is very strong with a relationship that is positive or unidirectional. Partial results of hypothesis testing and simultaneous with $\alpha = 5\%$, showed a significant positive correlation between the quality of products, quality and price waiter with consumer purchasing decisions.</p>	
<p>Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, and Purchase Decision</p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK SKRIPSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Masalah Penelitian	1
1.1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.1.2. Perumusan Masalah Pokok	3
1.1.3. Spesifikasi Masalah Pokok	3
1.2. Kerangka Teori.....	3
1.2.1. Identifikasi Variabel-variabel Penelitian	3
1.2.2. Uraian Konseptual tentang variabel	4
1.2.3. Hipotesis Penelitian	5
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1.3.1. Tujuan Penelitian	5
1.3.2. Kegunaan Penelitian	6

	Halaman
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Pengertian Pemasaran	10
2.2.2. Pengertian Kualitas Produk.....	15
2.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.4. Pengertian Harga	21
2.2.5. Pengertian Keputusan Pembelian.....	23
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian.....	32
2.3.1. Hubungan kualitas produk dengan keputusan pembelian	32
2.3.2. Hubungan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian	33
2.3.3. Hubungan harga dengan keputusan pembelian.....	34
2.3.4. Hubungan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga dengan keputusan pembelian	34
 BAB III PROSEDUR PENELITIAN.....	 36
3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
3.2. Strategi dan Metode Penelitian.....	36
3.2.1. Strategi penelitian	36
3.2.2. Metoda penelitian	36
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.3.1. Populasi Penelitian	37
3.3.2. Sampel Penelitian	37
3.4. Unit Analisis Penelitian	38
3.5. Metoda Pengumpulan Data	38
3.6. Instrumen Pengumpulan Data	39
3.6.1. Instrumen penelitian	39
3.6.2. Pengujian instrument	41

	Halaman
3.7. Metoda Analisis Data	43
3.7.1. Pengolahan dan Penyajian Data	43
3.7.2. Analisis statistik data	43
3.7.3. Pengujian hipotesis	47
BAB IV HASIL-HASIL PENELITIAN.....	49
4.1. Deskripsi Perusahaan	49
4.2. Deskripsi Responden	51
4.3. Deskripsi Data	51
4.4. Metoda Analisis Data	54
4.4.1. Uji validitas	54
4.4.2. Uji reliabilitas	56
4.5. Analisis Statistik Data	57
4.5.1. Uji koefisien korelasi parsial	57
4.5.2. Uji korelasi simultan	58
4.5.3. Uji hipotesis	59
4.6. Narasi Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1. Kesimpulan	67
5.2. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Kriteria pengukuran instrument penelitian dengan skala Libert	40
Tabel 3.2. Indikator-indikator variable penelitian	41
Tabel 3.3 Interpretasi koefisien korelasi	46
Tabel 4.1. Validitas instrument per butir untuk variabel kualitas produk(X_1)	54
Tabel 4.2. Validitas instrument per butir untuk variabel kualitas pelayanan(X_2)	55
Tabel 4.3. Validitas instrument per butir untuk variabel harga (X_3)	55
Tabel 4.4. Validitas instrument per butir untuk variable keputusan pembelian(Y)	56
Tabel 4.5. Korelasi Simultan antara Harga Produk (X_1), Kualitas Produk (X_2) dan Kualitas Pelayanan (X_3) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Diagram skala likert variabel kualitas produk	52
Gambar 4.2. Diagram skala likert variabel kualitas pelayanan	52
Gambar 4.3. Diagram skala likert variable harga	53
Gambar 4.4. Diagram skala likert variabel keputusan pembelian	53

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 2. Struktur Organisasi Restoran Sederhana	79
Lampiran 3. Tabulasi Skor Kualitas Produk (X_1)	80
Lampiran 4. Tabulasi Skor Kualitas Pelayanan (X_2)	83
Lampiran 5. Tabulasi Skor Harga (X_3)	86
Lampiran 6. Tabulasi Skor Keputusan Pembelian (Y).....	89
Lampiran 7. Pengolahan Data Uji Validitas per butir untuk Kualitas Produk (X_1)	92
Lampiran 8. Pengolahan Data Uji Validitas per butir untuk Kualitas Pelayanan (X_2)	93
Lampiran 9. Pengolahan Data Uji Validitas per butir untuk Harga (X_3)	94
Lampiran 10. Pengolahan Data Uji Validitas per butir untuk Keputusan Pembelian (Y)	95
Lampiran 11. Tabulasi Skor Ganjil Genap (X_1)	96
Lampiran 12. Pengolahan Data Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_1).	99
Lampiran 13. Tabulasi Skor Ganjil Genap (X_2)	100
Lampiran 14. Pengolahan Data Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	103
Lampiran 15. Tabulasi Skor Ganjil Genap (X_3).....	104
Lampiran 16. Pengolahan Data Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_3)	107
Lampiran 17. Tabulasi Skor Ganjil Genap (Y).....	108
Lampiran 18. Pengolahan Data Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian	111

Halaman

Lampiran 19.	Korelasi Korelasi Parsial X_1 , X_2 , X_3 dan Y	112
Lampiran 20.	Data Berpasangan Variabel Penelitian	113
Lampiran 21.	Koefisien Korelasi Simultan	116
Lampiran 22.	Daftar Riwayat Hidup	117