

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KERIPIK PEPAYA BUMDES AMARTHA
SEMBORO**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Adinda Xaviera Putri Milenia

18.1041.1011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2023

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a : Adinda Xaviera Putri Milenia

N I M : 1810411011

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KERIPIK PEPAYA BUMDES AMARTHA SEMBORO**; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari adapihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember,2023

Yang menyatakan,



Adinda Xaviera Putri Milenia

NIM. 18.104.11011

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KERIPIK PEPAYA BUMDES AMARTHA
SEMBORO**



Oleh: ADINDA XAVIERA PUTRI MILENIA

NIM. 18.104.11011

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Bayu Wijyantini,SE.MM



A rectangular box containing a blue ink signature, which appears to be 'Bayu'.

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzuddin SE.MM



A rectangular box containing a blue ink signature, which appears to be 'Ahmad'.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KERIPIK PEPAYA BUMDES AMARTHA SEMBORO, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Adinda Xaviera Putri Milenia

Nim : 1810411011

H a r i : Sabtu

Tanggal : 8 April 2023

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Penguji,


Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710505477

Dosen Pembimbing 1,


Bayu Wijavantini, SE., MM

NPK: 1979021711009661

Dosen Pembimbing 2,


Ahmad Izzuddin, SE., MM.

NPK: 1990100711605780

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi,


Mahenika Sari, SE., M.M
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710505477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Ayahanda Agus Triono yang senantiasa memberikan dorongan, dukungan dan motivasi.
2. Ibunda tercinta Lilis Prestiwati terimakasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik
3. Kakakku Ridho Illah Putra Satria terimakasih atas doa dan dukungannya.
4. Sahabatku Trias, Novi dan Elda terimakasih atas doa, semangat serta dukungannya dalam mengerjakan skripsi,
5. Kedua dosen pembimbingku Ibu Bayu Wijyantini,SE.,MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Ahmad Izzuddin, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II yang sudah membimbing saya dengan teliti dan sabar, terimakasih
6. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2018 F.E. –UMJ terutama manajemen kelas A.
7. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Keripik Pepaya BUMDes Amartha Semboro”.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moral maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Maheni Ika Sari, SE, MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberi izin kepada penulis.
2. Bayu Wijyantini, SE., MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan sehingga tersusun skripsi ini.
3. Ahmad Izzuddin, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan sehingga tersusun skripsi ini.
4. Trias Setyowati, SE., MM selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajaran dan dosen fakultas ekonomi universitas muhammadiyah jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya staf pengajaran manajemen.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Jember, Januari 2023

Penulis,

Adinda Xaviera Putri Milenia

NIM 18.104.11011

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	6
2.2 Bauran Pemasaran.....	6
2.3 Kualitas Pelayanan.....	7
2.3.1 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	7
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	8
2.4 Kualitas Produk.....	8
2.4.1 Tujuan Kualitas produk	8
2.4.2 Tujuan Produk	9
2.4.3 Pengembangan Produk	9
2.4.4 Indikator Kualitas Produk	9
2.5 Harga.....	10
2.5.1 Penetapan Harga.....	10
2.5.2 Tujuan Penetapan Harga	10
2.5.3 Faktor Harga.....	11

2.5.4 Jenis - Jenis Harga.....	11
2.5.5 Indikator Harga	11
2.6 Keputusan Pembelian.....	11
2.6.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen	12
2.6.2 Indikator Harga	13
2.7 Penelitian Terdahulu	13
2.8 Kerangka Konseptual.....	16
2.9 Hipotesis	17
BAB 3.....	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Identifikasi Variabel.....	19
3.1.1 Variabel Bebas	19
3.1.2 Variabel Terikat	19
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.2.1 Variabel Bebas	19
3.2.2 Variabel Terikat	20
3.3 Desain Penelitian.....	20
3.4 Jenis Data	20
3.5 Populasi dan Sampel	21
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7 Teknik Analisis Data.....	22
3.7.1 Statistik Deskriptif	22
3.7.2 Uji Instrumen Penelitian	22
3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	23
3.7.4 Asumsi Klasik.....	23
3.7.5 Uji Hipotesis	24
3.7.6 Uji Determinasi (Uji R ²)	25
BAB 4.....	26
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum BUMDes Amartha Semboro	26
4.1.1 Sejarah BUMDes Amartha Semboro	26
4.1.2 Struktur Organisasi BUMDes Amartha	27
4.2 Gambaran Umum Konsumen	27
4.3 Hasil Analisis Data	27
4.3.1 Hasil Statistik Deskriptif.....	27

4.3.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	36
4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	37
4.3.4 Hasil Regresi Linear Berganda	39
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis	40
4.3.6 Hasil Uji Determinasi R ²	41
4.4 Pembahasan.....	42
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	42
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	42
4.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	43
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Secara Simultan Terhadap Keputusan Pembelian.....	43
BAB 5.....	44
KESIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	41



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 UMKM Keripik Kab.Jember.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 : Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	23
Tabel 4.2 : Karakteristik Berdasarkan Usia.....	24
Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan (X1.1).....	24
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan (X1.2).....	25
Tabel 4.5 Kualitas Pelayanan (X1.3).....	25
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan (X1.4).....	26
Tabel 4.7 Kualitas Pelayanan (X1.5).....	26
Tabel 4.8 Kualitas Produk (X2.1).....	27
Tabel 4.9 Kualitas Produk (X2.2).....	27
Tabel 4.10 Kualitas Produk (X2.3).....	27
Tabel 4.11 Kualitas Produk (X2.4).....	28
Tabel 4.12 Harga (X3.1).....	28
Tabel 4.13 Harga (X3.2).....	29
Tabel 4.14 Harga (X3.3).....	29
Tabel 4.15 Harga (X3.4).....	30
Tabel 4.16 Keputusan Pembelian (Y1).....	30
Tabel 4.17 Keputusan Pembelian (Y2).....	31
Tabel 4.18 Keputusan Pembelian (Y3).....	31
Tabel 4.19 Keputusan Pembelian (Y4).....	32
Tabel 4.20 : Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 4.21 Hasil Uji Reabilitas.....	33
Tabel 4.22 Hasil Uji Normalitas.....	34
Tabel 4.23 Hasil Uji Multikolinieritas.....	34
Tabel 4.24 Hasil Regresi Linear Berganda.....	36
Tabel 4.25 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	36
Tabel 4.26 Hasil Uji F.....	37
Tabel 4.27 Hasil Uji Determinasi R ²	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Keputusan Pembelian.....	2
Gambar 1.2 Produksi Keripik Pepaya Amartha.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	13
Gambar 4.1 Lambang BUMDes Amartha Sembro.....	22
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BUMDes Amartha.....	27
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN.....	45
LAMPIRAN 2. TABULASI DATA HASIL RESPONDEN.....	48
LAMPIRAN 3. HASIL STATISTIK DESKRIPTIF.....	56
LAMPIRAN 4. HASIL UJI INSTRUMEN.....	62
LAMPIRAN 5. HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	66
LAMPIRAN 6. HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA.....	68
LAMPIRAN 7. HASIL UJI HIPOTESIS.....	69
LAMPIRAN 8. SURAT IZIN PENELITIAN.....	70
LAMPIRAN 9. DOKUMENTASI.....	71

