



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
(WARUNG TUMBIN KECAMATAN JELBUK KABUPATEN JEMBER)**

SKRIPSI

Oleh :

Mohammad Ibrahim Soleh
NIM 1310412001

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
MARET, 2018**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Ibrahim Soleh

NIM : 1310412001

Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (WARUNG MAKAN TUMBIN KEC. JELBUK KAB. JEMBER)** 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 depan hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember,

Yang menyatakan,

Mohammad Ibrahim Soleh

1310412001

PERSETUJUAN SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
(WARUNG MAKAN TUMBIN KEC. JELBUK KAB. JEMBER)**

SKRIPSI

Oleh :

Mohammad Ibrahim Soleh

NIM 1310412001

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yusron Rozzaid, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Warung Makan Tumbin Kec. Jelbuk Kab. Jember) telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember :

Hari :
Taggal :
Tempat : Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Drs. Achmad Suharto, MP

NPK: 8906242

Anggota 1

Anggota 2

Maheni Ika Sari, SE, MM

NPK 0011087701

Yusron Rozzaid, SE, MM

NPK 1311577

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Arik Susbiayani, MSI

NPK 1009289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK 0719015502

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”

(Al-Baqarah: 216)

“Harga Kebaikan Manusia Adalah Diukur Menurut Apa Yang Telah Dilaksanakan/Diperbuatnya”

(Ali Bin Abi Thalib)

Man Jadda Wajada

“Barang Siapa Yang Bersungguh –Sungguh Maka Dia Akan Berhasil, Insha Allah”

“Ketergesaan Dalam Setiap Usaha Membawa Kegagalan”

(Aristoteles)

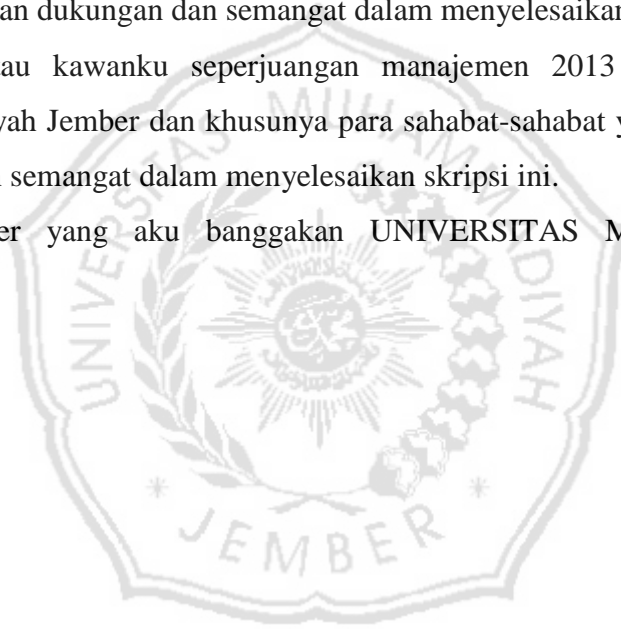
“Kegagalan Hanya Terjadi Bila Kita Menyerah”

(Lessing)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Abah tercinta (Didik) dan Ummi (Yumaliya), yang telah membesarkan dengan penuh cinta kasih serta pengorbananya memberikan pendidikan pada saya sampai saat ini.
2. Kakakku tercinta (Ayub Fadilah) yang selama ini memberikan arahan dan semangat.
3. Istriku Adlina Eka Agustin serta anakku Angelina Ayuning Tyas yang selama ini memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Rekan atau kawanku seperjuangan manajemen 2013 Fakultas Ekonomi Muhammadiyah Jember dan khususnya para sahabat-sahabat yang selalu memberi dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER.

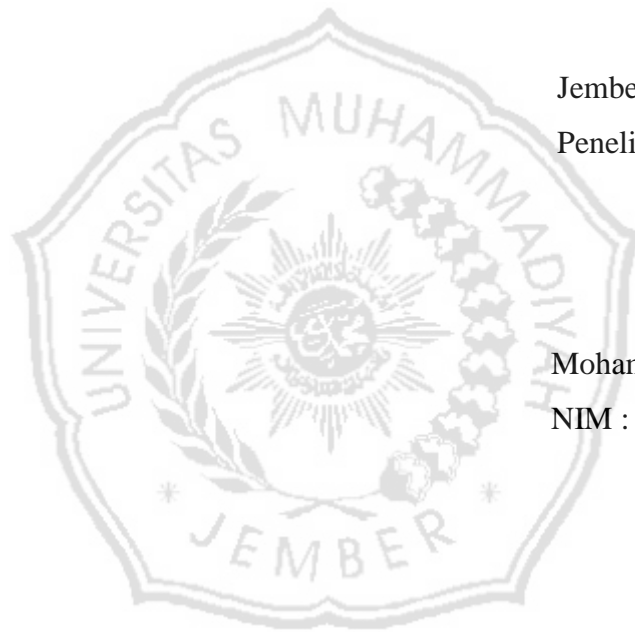


KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Warung Makan Tumbin Kec. Jelbuk Kab. Jember). Peneliti sepenuhnya menyadari, dengan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Dra. Arik Susbiyani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, S.E, MM selaku dosen pembimbing utama dan Yusron Rozzaid, SE, MM selaku dosen pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
4. Selaku pemilik warung Tumbin Bpk. Yudho serta seluruh karyawannya yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan serta masukan selama penyusunan skripsi ini.
6. Abahku Didik dan Ummiku Yumaliya yang mencurahkan seluruh cinta, kasih sayang, perhatian serta doa yang selalu dipanjatkan untuk kesuksesan dan kebahagiaanku.
7. Istriku Adlina Eka Agustin serta anakku Angelina Ayuning Tyas yang selalu memberi dukungan, cinta, kasih sayang dan doa untuk kesuksesan dan kebahagiaanku.
8. Teman seperjuangan yang telah banyak memberi masukan dan saran serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan yang telah anda berikan pada peneliti. amin. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi mereka yang membutuhkan.



Jember,
Peneliti,

Mohammad Ibrahim Soleh
NIM : 1310412001

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTARK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Teori	6
2.1.1. Perilaku Konsumen	6
2.1.2. Kualitas Produk	7
2.1.3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	8
2.1.4. Kualitas Layanan	9
2.1.5. Harga	11
2.1.6. Keputusan Pembelian	11

2.1.7. Penelitian Terdahulu	13
2.1.8. Kerangka Konseptual.....	15
2.1.9. Hipotesis Penelitian.....	15
2.1.9.1. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	15
2.1.9.2. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	16
2.1.9.3. Hubungan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.....	16

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	18
3.2. Identifikasi Variabel.....	18
3.2.1. Variabel Bebas	18
3.2.2. Variabel Terikat	19
3.3. Definisi Oprasional Variabel.....	19
3.3.1. Kualitas Produk.....	19
3.3.2. Kualitas layanan	19
3.3.3. Harga.....	20
3.3.4. Keputusan pembelian konsumen.....	20
3.4. Jenis Data	20
3.4.1. Data Primer	20
3.4.2. Data Sekunder	21
3.5. Teknik Pengambilan Sampel.....	21
3.5.1. Populasi.....	21
3.5.2. Sampel.....	21
3.6. Skala Likert	22
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.8. Teknik Analisis Data.....	23
3.8.1. Uji Instrumen Data.....	23
A. Uji validitas	23

B. Uji Reliabilitas.....	24
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	24
3.8.2.1. Uji Normalitas Data	24
3.8.2.2. Uji Multikolinieritas.....	25
3.8.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	25
3.8.3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	26
3.8.4. Pengujian Hipotesis.....	27
3.8.4.1. Uji t (Parsial).....	27
3.8.5. Koefisien Determinan (R^2).....	27

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
4.1.1. Sejarah Singkat Warung Tumbin.....	29
4.2. Karakteristik Responden	30
4.2.1. Jenis Kelamin.....	30
4.2.2. Usia	30
4.2.3. Frekuensi Kunjungan	32
4.3. Statistik Deskriptif	32
4.3.1. Kualitas Produk.....	33
4.3.2. Kualitas Layanan.....	34
4.3.3. Harga.....	36
4.3.4. Keputusan Pembelian Konsumen	37
4.4. Uji Instrumen Data.....	39
4.4.1. Uji Validitas	39
4.4.1.1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	
.....	39
4.4.1.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	
.....	39
4.4.1.3. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	40
4.4.1.4. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	
.....	40
4.4.2. Uji Reliabilitas	40

4.4.2.1. Hasil Uji Reliabilitas	40
4.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	41
4.4.3.1. Uji Normalitas	41
4.4.3.2. Uji Multikolonieritas.....	42
4.4.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	42
4.4.4. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	43
4.4.4.1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda ..	43
4.4.4.2. Hasil Pengujian Model Regresi Secara Parsial (Uji t).....	45
4.4.5. Pembahasan	45
A. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pem- belian	46
B. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pem- belian.....	46
C. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	47
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Keterbatasan.....	48
5.3. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

4.2.1. Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.2.2. Tabel Responden Berdasarkan Usia	31
4.2.3. Tabel Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	32
4.3. Tabel Acuan Kategori	32
4.3.1. Tabel Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk	33
4.3.2. Tabel Tanggapan Responden Tentang Kualitas Layanan	34
4.3.3. Tabel Tanggapan Responden Tentang Harga	36
4.3.4. Tabel Tanggapan Responden Tentang Keputusan Pembelian	37
4.4.1.1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	39
4.4.1.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	39
4.4.1.3. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	40
4.4.1.4. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	40
4.4.2.1. Hasil Uji Reliabilitas	40
4.4.3.2. Hasil Uji Multikolonieritas	42
4.4.4.1. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	44

DAFTAR GAMBAR

2.1.6. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	12
2.1.8. Kerangka Konseptual	15
4.4.3.1. Grafik Uji Normalitas	41
4.4.3.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	43



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kusioner Pelanggan	54
2. Rekapitulasi Data Jawaban Responden	58
3. Hasil Uji Validitas	61
4. Hasil Uji Reliabilitas	63
5. Hasil Uji t (Parsial)	64
6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	64



DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Chairul. 2011. *Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan, Good Corporate Governance dan Corporate Social Responsibility Terhadap Nilai Perusahaan*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Gunadarma. Depok.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2005. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Refika Aditama.
- Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 2006. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Basrowi dan Siti Juariyah. 2010. *Analisis Kondisi Sosial Ekonomi dan Tingkat Pendidikan Masyarakat Desa Srigading, Kecamatan Labuhan Maringgai, Kabupaten Lampung Timur*. *Ekonomi dan Pendidikan*, 7(1):58-8.
- Bassamalah, Anies S., dan Johnny Jermias. 2005. “*Social and Evironmental Reporting and Auditing in Indonesia: Maintaining Organizational Legitimacy?*”. *Gadjah Mada International Journal of Business*, Januari-April Vol. 7, No. 1. Hal 109-127.
- Bilson, Simamora. 2005. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chandra, Eva T.M. 2010. *Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Pengungkapan Corporate Social Responsibility Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Ferdinand, Augusty T.,2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Desertasi*, Semarang : .BP Undip.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS edisi 3*, Semarang : BP UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2006. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi Ke 4. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanafie, Rita. 2010. *Pengantar Ekonomi Pertanian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

- Hanafie, Rita. 2010. *Pengantar Ekonomi Pertanian*. Yogyakarta: CV andi Offset.
- Handoko, Yuanita. 2010. *Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Pengungkapan Corporate Social Responsibility dan Good Corporate Social Responsibility Sebagai Variabel Pemoderasi*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Gunadarma. Depok.
- Harahap, Sofyan Syafri. 2003. *Teori Akuntansi Laporan Keuangan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Haruman, Tendi. 2008. *Pengaruh Struktur Kepemilikan terhadap Keputusan Keuangan dan Nilai Perusahaan*. Pontianak : Simposium Nasional Akuntansi XI.
- Harsoyo, Titik Desi. 2009. *Perangkap Loyalitas Pelanggan: Sebuah Pemahaman Terhadap Noncomplainers pada Setting Jasa*, Jurnal Manajemen Teori dan Terapan No.1, hal 27-41
- Hendarmin. 2012. *Pengaruh Belanja Modal Pemerintah Daerah dan Investasi Swasta terhadap Pertumbuhan Ekonomi, Kesempatan Kerja dan Kesejahteraan Masyarakat di Kabupaten atau Kota Provinsi Kalimantan Barat*. *EKSOS*, 8(3):144-155.
- Herawati, Rina, Indrasari Tjandraningsih dan Suhadmadi. 2010. *Diskriminatif dan Eksploitatif*. Bandung : AKATIGA-FSPMI-FES
- Herawati, Rina. 2010. *Kontrak dan Outsourcing Harus Main Diwaspadai*. Bandung : AKATIGA – FES
- Herry Widagdo. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Konsumen Membeli Komputer pada PT. XYZ Palembang*. Forum Bisnis dan Kewirausahaan, vol. 1: 1.
- Karsono. 2007. *Peran Variabel Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Perpindahan yang Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol.1 No.1, hal 93-110.
- Kotler, P. Dan Keller, K. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 jilid 1, Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2005. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip. Gary armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi ke 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Maryono. 2010. Perkembangan dan Permasalahan Dana Pensiun di Indonesia. *Dinamika Keuangan dan Perbankan*, 2(2) : 160-161.
- Nela Evelina, Handoyo DW, Sari Listyorini. 2012. *Pengaruh citra merek, kualitas produk, harga, dan promosi terhadap keputusan pembelian kartu perdana Telkom Flexi (Studi kasus pada konsumen Telkom Flexi di Kecamatan Kota Kudus Kabupaten Kudus)*. *Diponegoro Journal of Social and Politic*. Hal. 1-11.
- Noor, Henry Faizal. 2007. *Ekonomi Manajerial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pradana, Adhitya. 2010. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Desain Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota*, Skripsi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Prayitno, D. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Prihantoro, Agung.2012. *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, dan Komitmen*. *VALUE ADDED*, 8(2)
- Rahayu, Sri. 2010. *Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Nilai Perusahaan dengan Pengungkapan Corporate Social Responsibility dan Good Corporate Governance Sebagai Variabel Pemoderasi*. Unpublished Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang
- Rinati, Ina. 2009. *Pengaruh Net Profit Margin (NPM), Return On Assets (ROA), dan Return On Equity (ROE) Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan yang Tercantum Dalam Indeks LQ45*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Gunadarma. Depok.
- Roma, Uly Juliana dan Sulardi. 2003. “*Manfaat Rasio Keuangan dalam Memprediksi Perubahan Laba Perusahaan Manufaktur*”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. Vol. 3, No. 2. Hal 102-126.
- Suharli, Michell, 2006. *Akuntansi untuk Bisnis Jasa dan Dagang*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Soekartawi. 2005. *Agribisnis: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Soegianto, Yuliana. 2013. *Penerapan Strategi Alih Daya (Outsourcing) di Ud. Puyuh Plastik Ditinjau dari Ketentuan Perundangan dan Etika Bisnis*. *Agora*, 1(1) : 1-9
Soegianto, Yuliana. 2013. Penerapan Strategi Alih Daya (Outsourcing) di Ud. Puyuh Plastik Ditinjau dari Ketentuan Perundangan dan Etika Bisnis. *Agora*, 1(1) : 1-9

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis* . Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Sutriyono, dan Hanafie, R. 2007. *Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*.
Jogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra dan Dadi Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta : Andi.

Winking Putra Pamungkas. 2013. *Implikasi Ekonomi Dan Sosial Masyarakat Pesisir Atas Turunnya Hasil Tangkapan Lemuru*. *Jurnal Ilmiah*1(2): 120-12.

Website :

eprints.undip.ac.id/45659/1/01_SAPUTRO.pdf

digilib.unila.ac.id/26175/20/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf

<https://dosenekonomi.com/ilmu-ekonomi>

blogger-viens.blogspot.com/2013/01