

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN**

**Studi Kasus Pada Rumah Makan Bongkaran, Kota Betun, Kecamatan Malaka  
Tengah, (Kabupaten Malaka)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Timor



**OLEH :**

**ROBERTUS BRIA**

**41160019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TIMOR  
KEFAMENANU**

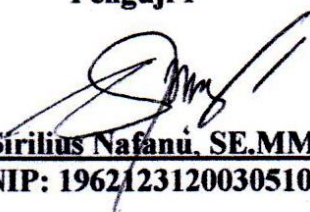
**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN**  
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Bongkarann, Kota Betun, Kecamatan Malaka  
Tengah Kabupaten Malaka)

Hari/Tanggal : Jumat, 10 September 2021  
Tempat : FEB 1  
Nama : Robertus Bria  
Npm : 41160019  
Dinyatakan : LULUS dengan nilai B  
Predikat Kelulusan : Memuaskan

**Tim penguji:**

**Penguji I**

  
**Sirilius Nafanu, SE.MM**  
NIP: 196212312003051001

**Penguji II**

  
**Berno B. Mitang, SE. MM**  
NIP: 19700726 200501 1 001

**Penguji III**

  
**Aquidowaris Manek, SE. MSA**  
NIP: 19740320 200501 1 002

**Mengotahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

  
**Dr. Kamilaus K. Oki, SE.ME.**

NIP: 19690925 200501 1001



**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN**

( Studi kasus pada rumah makan Bongkaran Kota Betun, Kecamatan Malaka  
Tengah, Kabupaten Malaka)

**Diajukan Oleh**

**ROBERTUS BRIA**

**NPM: 41160019**

Telah Disetujui Oleh:

**Pembimbing I**

**Berno B. Mitang, SE.MM**

**Nip: 19700726 200501 1 001**

**Pembimbing II**

**Aquidowaris Manek, SE.MSA**

**Nip: 19740320200501 1 00**

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Elfrida D. Naihati, SE.MM**

**Nip: 198805230 5042002**

## **Motto**

**“Deritaku mengalir harapan juga usaha untuk bagaimana bangkit  
dalam meraih keberhasilan”**

## PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI dengan judul : **“PENGARUH HARGA KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN” (Studi Kasus Pada Rumah Makan Bongkaran, Kota Betun, Kecamatan Malaka Tengah, Kabupaten Malaka)**, tidak dapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIAT, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Ekonomi (SE) dibatalkan serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 dan pasal 70).

Kefamenanu, September 2021



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya saya ini untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu melindungi saya dan menyertai saya dalam hidup saya.
2. Keluarga tercinta, Bapak Blasius Tae, Ibu Amanda Hoar, Istri dan Anakku tercinta, Kaka dan Adik – adikku tercinta dengan segenap kemampuan yang telah memberikan apa yang terbaik, berupa Doa dan Kasih sayang serta motivasi kepada penulis selama menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
3. Kepada seluruh keluarga besar kami yang selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan Skripsi.
4. Sahabat-sahabat yang telah memberikan dukungan, masukan serta saran kepada penulis dalam penulisan skripsi.
5. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan Tahun 2016.
6. Almater Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Timor yang saya banggakan.

## ABSTRAK

Robertus Bria, penelitian dengan judul Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Studi Kasus Pada Rumah Makan Bongkaran, Kota Betun, Kecamatan Malaka Tengah, Kabupaten Malaka, Pembimbing I Bapak Berno B. Mitang, SE.MM Pembimbing II Bapak Aquidowaris Manek, SE.,MSA. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Makanan. Jenis penelitian kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini adalah Harga, Kualitas Produk dan Pelayanan sebagai variabel bebas serta keputusan pembelian sebagai variabel terikat. Teknik pengumpulan data: observasi, wawancara dan kuesioner. Penelitian ini dilakukan pada konsumen yang melakukan pembelian Makanan di Rumah Makan Bongkaran yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti dan diambil dengan teknik *sampling incidental* dan sampel yang diteliti sebanyak 75 responden.

Hasil analisis regresi sederhana antara variabel harga terhadap keputusan pembelian (Y) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 3.960. Sedangkan  $t_{tabel}$  diperoleh 1.666. Dengan demikian, karena nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$  dimana  $3.960 > 1.666$  maka ada pengaruh signifikan variabel harga ( $X_1$ ) terhadap variabel keputusan pembelian (Y). Besarnya nilai koefisien korelasi (R) antara variabel harga ( $X_1$ ) dengan keputusan pembelian (Y) sebesar 0,380 yang artinya hubungan cukup kuat. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai sebesar 0,145 artinya besarnya variabel keputusan pembelian (Y) dipengaruhi variabel harga ( $X_1$ ) sebesar 15,5% dan sisanya 85,5% dipengaruhi oleh variabel X lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Hasil analisis regresi sederhana antara variabel kualitas produk dengan keputusan pembelian (Y) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 3.960. Sedangkan  $t_{tabel}$  diperoleh 1.666, dengan demikian, karena nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$  dimana  $3.960 > 1.666$  maka disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap variabel keputusan pembelian (Y). Nilai koefisien korelasi (R) antara variabel kualitas produk ( $X_2$ ) dengan keputusan pembelian (Y) 0,623 artinya hubungan cukup kuat. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai sebesar 0,409 yang berarti besarnya variabel keputusan pembelian (Y) dipengaruhi variabel kualitas produk ( $X_2$ ) sebesar 40,9%, sisanya 59,1% dipengaruhi oleh variabel X lain yang tidak dimasukkan di penelitian ini.

Hasil analisis regresi sederhana antara variabel pelayanan dengan keputusan pembelian (Y) menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 2.083. Sedangkan  $t_{tabel}$  diperoleh 1.666. Dengan demikian, karena nilai  $t_{hitung} >$  dari nilai  $t_{tabel}$  dimana  $2.083 > 1.666$  maka disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel pelayanan ( $X_3$ ) terhadap variabel keputusan pembelian (Y). Nilai koefisien korelasi (R) antara variabel pelayanan ( $X_3$ ) dengan keputusan pembelian (Y) sebesar 0,537 artinya hubungan cukup kuat. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai sebesar 0,288 berarti besarnya variabel keputusan pembelian (Y) dipengaruhi variabel pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 28,8% dan sisanya 71,2% dipengaruhi oleh variabel X lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil analisis regresi linier berganda antara variabel harga, kualitas produk dan pelayanan, terhadap keputusan pembelian menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 26,616. Sedangkan  $F_{tabel}$  diperoleh 1.666. Dengan demikian maka nilai  $F_{hitung} >$  dari nilai  $F_{tabel}$  dimana  $26,616 > 1,666$  maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel harga ( $X_1$ ), variabel kualitas produk ( $X_2$ ), dan variabel pelayanan ( $X_3$ ) terhadap keputusan pembelian (Y). nilai R yang diperoleh adalah 0,262 artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel harga ( $X_1$ ), variabel kualitas produk ( $X_2$ ) dan variabel pelayanan ( $X_3$ ) dengan variabel keputusan pembelian (Y). Hasil analisis determinan ( $R^2$ ) diperoleh nilai 0,529, artinya besarnya keputusan pembelian (Y) dipengaruhi variabel harga ( $X_1$ ), variabel kualitas produk ( $X_2$ ) dan variabel pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 52,9% dan sisanya sebesar 47,1% dipengaruhi oleh variabel X lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Harga, Kualitas Produk, Pelayanan dan Keputusan Pembelian.**

## KATAPENGANTER

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN”** (*Studi kasus Pada Rumah Makan Bongkaran Kota Betun, Kecamatan Malaka Tengah, Kabupaten Malaka*).

Ada berbagai hal yang penulis alami sebagai hambatan dan tantangan baik secara pribadi maupun luar pribadi dalam menyelesaikan tulisan ini. Namun berkat bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, hambatan dan tantangan penulis dapat teratasi dengan baik. Untuk itu penulis menyampaikan limppah terimakasih kepada:

1. Bapak Berno B. Mitang, SE.MM selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan proposal ini
2. Bapak Aquidowaris Manek, SE.MSA selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan proposal ini
3. Bapak Dr. Kamilus K. Oki, SE.ME selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Ibu Elfrida Desiderata Naihatii, SE.MM selaku ketua Program Studi Manajemen
5. Bapak/Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan selama proses kuliah



6. Seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan, selalu menanti keberhasilan penulis
7. Teman-teman Program Studi Manajemen angkatan 2016 yang selalu memberikan dorongan dan masukan hingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini.
8. Pimpinan Rumah makan bongkran dan seluruh pelayanan atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan proposal penelitian

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan. Tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, maka proposal ini tidak dapat tersusun. Maka oleh karena itu, penulis sampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya.

Kefamenanu, September  
2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORGINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATAPENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	9
2.1.2 Tahap – tahap proses keputusan pembelia.....	9
2.1.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan pembelian.....	11
2.2 Pengertian Harga.....	11
2.2.1 Tujuan Penetapan Harga.....	11
2.2.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penetapan Harga.....	12
2.3 Tinjauan Tentang Kualitas Produk.....	13
2.3.1 Indikar-indikator Kualitas Produk.....	15
2.4 Pelayanan.....	16
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.4.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	18
2.5 Hubungan Teoritis Antara Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	20

2.5.1	Hubungan Harga ( $X_1$ ) terhadap Keputusan pembelian (Y).....	20
2.5.2	Hubungan Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Keputusan pembelian (Y)	20
2.5.3	Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap Keputusan pembelian (Y).....	21
2.5.4	Hubungan harga ( $X_1$ ) kualitas produk ( $X_2$ ) dan pelayanan ( $X_3$ ) terhadap Keputusan pembelian (Y).....	22
2.6	Kerangka Berpikir.....	25
2.7	Defenisi Konsep dan Pengukuran.....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.1.1	Tempat Penelitian.....	28
3.1.2	Waktu Penelitian.....	28
3.2	Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1	Populasi.....	28
3.2.2	Sampel.....	28
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5	Variabel Penelitian.....	30
3.6	Inatrumen Penelitian.....	30
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.8	Teknik Analisis Data.....	33
3.9	Koefisiensi Determinan ( $R^2$ ).....	36
3.10	Teknik Pengujian Hipotesis.....	37

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambar umum lokasi penelitian.....	39
4.2	Karakteristik responden.....	39
	4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	39
	4.2.1 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	39
4.3	Uji Instrumen.....	42
	4.3.1 Uji Validitas.....	42
	4.3.2 Uji Reabilitas.....	44
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	
	4.4.1 Uji Normalitas.....	45
	4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	46
	4.4.3 Uji Autokorelasi.....	47
	4.4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	49
	4.4.5 Uji Linearitas.....	50
4.5	Analisis Deskriptif.....	51
4.6	Analisis Inferensial.....	60
	4.6.1 Analisis Regresi Sederhana.....	60
	4.6.1.1 Pengaruh Harga (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Pada Rumah Makan Bongkaran.....	61
	4.6.1.2 Pengaruh Kualitas Produk (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Rumah Makan Bongkaran.....	63
	4.6.1.3 Pengaruh Pelayanan (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) Pada Rumah Makan Bongkaran.....	66
	4.6.2 Analisis Regresi Berganda.....	69
4.7	Pengujian dan Pembahasan Hipotesis.....	71
	4.7.1 Uji t.....	71
	4.7.2 Uji F.....	76

**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan..... 79

5.2 Saran..... 79

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Rumah Makan Bongkaran, Pada Bulan Januari- Desember2019.....	5
Tabel 1.2	Daftar Harga Menu Makan Bongkaran Dan minuman.....	6
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2	Distribusi Responden Menurut Umur.....	41
Tabel 4.3	Uji Vadilitas.....	43
Tabel 4.4	Uji Reabilitas.....	44
Tabel 4.5	One Sample Kolmogrof Simirnov.....	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikoloniaritas.....	47
Tabel 4.7	Hasil Uji Autokolerasi.....	48
Tabel 4.8	Uji Linearitas.....	50
Tabel 4.9	Rekaopitulasi Jawaban Responden Variabel (X1).....	52
Tabel 4.10	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X2)...	54
Tabel 4.11	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pelayanan (X3).....	56
Tabel 4.12	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel KeputusanPembelian (Y)	58
Tabel 4.13	Pengaruh Harga (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	61
Tabel 4.14	Pengaruh Kualitas Produk (X2) Keputusan Pembelian (Y).....	64
Tabel 4.15	Pengaruh Pelayanan (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	66
Tabel 4.16	Pengaruh Harga (X1) Kualitas Produk (X2) dan Pelayanan (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	69
Tabel 4.17	Uji t.....	72
Tabel 4.18	Pengaruh Harga (X1) Kualitas Produk (X2) dan Pelayanan (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 4.1	Scaterplot.....	49

## **DATAR GRAIK**

Grafik 4.1	Deskriptif Responden Menurut Jenis Kelamin.....	49
Grafik 4.2	Deskriptif Responden Menurut Umur.....	50
Grafik 4.3	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Harga (X1).....	62
Grafik 4.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X2).....	65
Grafik 4.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Pelayanan (X3).....	68
Grafik 4.6	Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)..	71