

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN CEPAT SAJI
KAREN'S DINER**

(Studi Kasus Pada Pelanggan Karen's Diner Jakarta Selatan)

SKRIPSI

Disusun Oleh

Dina Safitri

1931150034



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

JAKARTA

2023

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN CEPAT SAJI
KAREN'S DINER**

(Studi Kasus Pada Konsumen Restoran Karen's Diner Jakarta Selatan)

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia**

Oleh:

Dina Safitri

1931150034



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

JAKARTA

2023



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dina Safitri
NIM : 1931150034
Program Studi : SI Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN CEPAT SAJI KAREN'S DINER

(Studi kasus pada pelanggan Karen's Diner Jakarta Selatan)" adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku dan jurnal acuan yang tertera didalam referensi acuan karya ilmiah saya.
2. Bukan duplikasi dari karya tulis ilmiah yang telah dipublikasi atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara refrensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera dalam jurnal acuan tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan diatas, maka skripsi ini dianggap batal.

Jakarta, 10 Juli 2023

(Dina Safitri)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN CEPAT SAJI KAREN’S DINER (Studi kasus pada pelanggan Karen’s Diner Jakarta Selatan)”

Oleh :

Nama : Dina Safitri
NIM : 1931150034
Program Studi : S1 Manajemen
Peminatan : Pemasaran

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna mencapai gelar Sarjana Strata/ pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 10 Juli 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

(Fenny B.N.L. Tobing, SE,MMA)
NIDN : 0309066102

Pembimbing II

(Christina N. Sihombing, SE.,MM)
NIDN : 0325126102

Ketua Program Studi S1 Manajemen

(Jonny Siagian, S.E., MMA)
NIDN : 0301086104

Dekan

(Dr. Ir Ktut Silvanita Mangani, M.A)
NIDN : 0015096301



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada tanggal 10 Juli telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.



Nama : Dina Safitri

NIM : 1931150034

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

termasuk ujian Skripsi yang berjudul "PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN CEPAT SAJI KAREN'S DINER (Studi kasus pada pelanggan Karen's Diner Jakarta Selatan)" oleh tim penguji yang terdiri dari :

| Nama penguji | Jabatan dalam Tim Penguji | Tanda tangan |
|-------------------------------|----------------------------------|---|
| Carolina F. Sembiring, SE.,MM | Sebagai Ketua |  |
| Sautman Sinaga, SE, MM | Sebagai Anggota |  |
| Fenny B.N.L Tobing. SE.,MMA | Sebagai Anggota | |

Jakarta, 10 Juli 2023



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dina Safitri
NIM : 1931150034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul : "PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN CEPAT SAJI KAREN'S DINER (Studi kasus pada pelanggan KAREN'S DINER Jakarta Selatan)"

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di perguruan tinggi manapun
2. Skripsi tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Saya memberikan Hak Non-eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap menyantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila dikemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum.

Dibuat di Jakarta
Pada Tanggal, 10 Juli 2023
Yang menyatakan



Dina Safitri

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Cepat Saji Karen’s Diner (Studi kasus pada pelanggan KAREN’S DINER Jakarta Selatan)”**. Penulisan skripsi ini diajukan untuk mengikuti sidang skripsi di Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Kristen Indonesia.

Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini, penulis secara khusus menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Dhaniswara K. Harjono S.H., M.H., M.B.A., Selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia
2. Ibu Dr. Ir Ktut Silvanita Mangani, M.A., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisni Universitas Kristen Indonesia
3. Ibu Dr. Melinda Malau, S.E., M.M., selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Jhony Siagian, S.E., MMA, selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
5. Ibu Fenny B.N.L. Tobing, SE, MMA. selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah banyak meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk membimbing saya dan memberikan masukan serta arahan dalam penyusunan penulisan tugas akhir saya, sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan mudah dan baik.
6. Ibu Christina Natalina,SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing Teknis yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dan saran dalam penyusunan tugas akhir saya.

7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberi ilmu selama perkuliahan dan seluruh staff yang selalu sabarr melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
8. Umi, Abi, Mba Siti, Sahid yang sudah memberikan motivasi penuh dan mendoakan untuk saya menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Richard Anggiat Slamet, selaku pembina Unit Kegiatan Olahraga Mahasiswa (UKOM) Univesitas Kristen Indonesia yang telah membina dan membimbing saya selama ini di Universitas Kristen Indonesia
10. Kepada angkatan UKOM 2019 dan Bastang yang sudah memberi kekuatan serta motivasi penuh untuk bisa dititik menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih juga buat diri sendiri yang kuat bertahan sampai akhirnya dititik bisa menyelesaikan skripsi ini
12. Kepada Nabilla ,Resta ,Linda, Ale dan Novita terima kasih sudah memberi motivasi dan dukungan penuh selama saya menjalankan kuliah.
13. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu dalam kontribusinya dan dukungan kepada penyusun.

Kiranya penelitian ini dapat bermanfaat, serta memberikan ilmu yang baru dan lebih lagi bagi pembaca. Akhir kata, dengan segala rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak.

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|-------------|
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| LAMPIRAN | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| ABSTRACT | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian | 5 |
| BAB II URIAN TEORISTIS | 6 |
| 2.1 Kajian Teoritis | 6 |
| 2.1.1 Pemasaran | 6 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran | 6 |
| 2.1.3 Bauran Pemasaran..... | 7 |
| 2.2 Harga | 7 |
| 2.2.1 Faktor-Faktor Harga | 8 |
| 2.2.2 Indikator Harga | 8 |
| 2.3 Kualitas Produk | 9 |
| 2.3.1 Dimensi kualitas produk | 9 |
| 2.3.2 Indikator kualitas produk | 10 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan | 11 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.4.1 | Indikator Kualitas Pelayanan..... | 11 |
| 2.4.2 | Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.5 | Keputusan Pembelian..... | 13 |
| 2.5.1 | Faktor-Faktor Keputusan Pembelian..... | 13 |
| 2.5.2 | Indikator Keputusan Pembelian..... | 14 |
| 2.6 | Keterkaitan antara variable penelitian..... | 18 |
| 2.6.1 | Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian..... | 18 |
| 2.6.2 | Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian..... | 18 |
| 2.6.3 | Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian .. | 18 |
| 2.7 | Penelitian terdahulu..... | 19 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | | 20 |
| 3.1 | Lokasi dan waktu penelitian..... | 20 |
| 3.1.1 | Populasi dan sampel penelitian..... | 20 |
| 3.2 | Metode pengumpulan data..... | 20 |
| 3.3 | Definisi operasional dan operasional variable..... | 22 |
| 3.3.1 | Definisi operasional..... | 22 |
| 3.3.2 | Operasional variabel..... | 23 |
| 3.4 | Hipotesis Penelitian..... | 25 |
| 3.5 | Metode pengolahan data..... | 25 |
| 3.5.1 | Teknik Analisis Data..... | 26 |
| 3.6 | Uji Asumsi Klasik..... | 28 |
| 3.6.1 | Uji Normalitas..... | 28 |
| 3.6.2 | Uji Multikolienaritas..... | 29 |
| 3.6.3 | Uji Heteroskedastisitas..... | 29 |
| 3.7 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 29 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 3.8 | Uji Hipotesis | 30 |
| 3.8.1 | Uji t | 30 |
| 3.8.2 | Uji F | 31 |
| 3.8.3 | Koefisien Determinasi (R^2)..... | 32 |
| BAB IV Analisis Dan Pembahasan..... | | 33 |
| 4.1 | Profil Restoran Karen's Diner | 33 |
| 4.1.1 | Logo Restoran Karen's diner | 33 |
| 4.2 | Karakteristik responden..... | 34 |
| 4.3 | Analisis Data | 35 |
| 4.3.1 | Uji Validitas..... | 35 |
| 4.3.2 | Uji Reliabilitas | 37 |
| 4.4 | Hasil Analisis Deskriptif | 38 |
| 4.4.1 | Deskriptif Responden | 38 |
| 4.4.2 | Hasil Analisis Deskriptif Variabel | 48 |
| 4.5 | Uji Asumsi Klasik | 51 |
| 4.5.1 | Hasil Uji Normalitas | 51 |
| 4.5.2 | Hasil Uji Multikolinearitas | 53 |
| 4.5.3 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 54 |
| 4.6 | Hasil Analisis Regresi Linear Berganda..... | 55 |
| 4.7 | Hasil Uji Hipotesis | 56 |
| 4.7.1 | Hasil Uji t (Parsial) | 56 |
| 4.7.2 | Hasil Uji F (Simultan)..... | 58 |
| 4.7.3 | Hasil Koefisien Determinasi..... | 59 |
| BAB V PENUTUP | | 60 |
| 5.1 | Simpulan..... | 60 |

| | | |
|-----------------------------|-------------|-----------|
| 5.2 | Saran | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 61 |
| LAMPIRAN | | 63 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Tahap Proses Keputusan Pembelian | 15 |
| Gambar 2. 2 Tahap Evaluasi Alternatif Keputusan Pembelian | 16 |
| Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran | 22 |
| Gambar 4. 1 Logo Karen's Diner | 33 |
| Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas secara grafik | 52 |



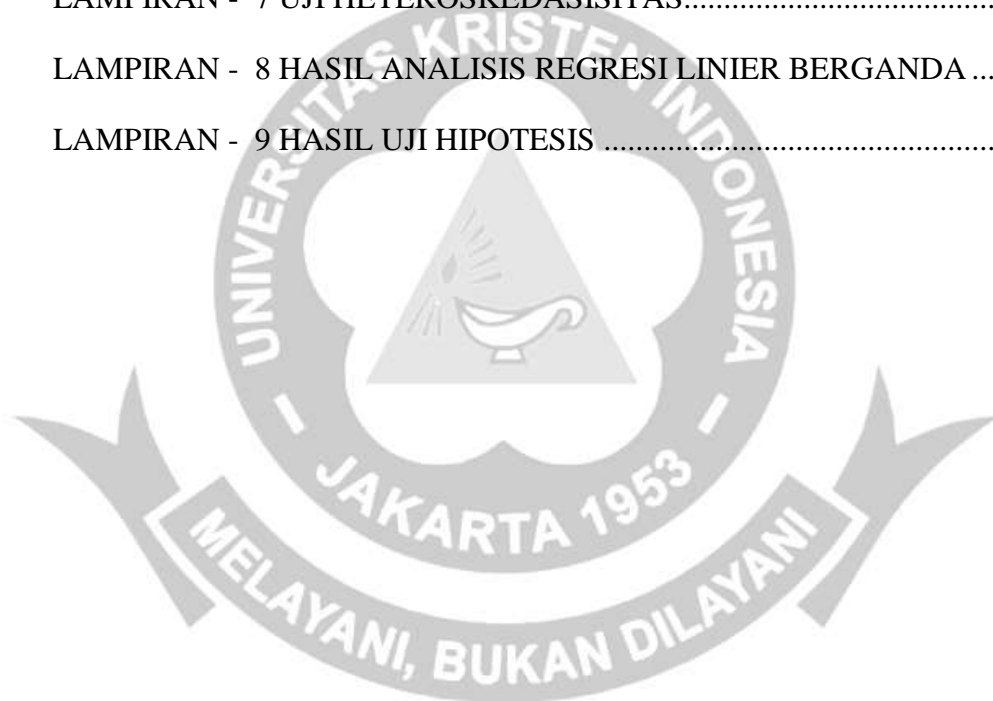
DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3. 1 Analisis Data Kuantitatif | 21 |
| Tabel 3. 2 Indikator Variabel Penelitian..... | 23 |
| Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden..... | 34 |
| Tabel 4. 2 Uji Validitas Harga..... | 35 |
| Tabel 4. 3 Uji Validitas Kualitas Produk..... | 36 |
| Tabel 4. 4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan..... | 36 |
| Tabel 4. 5 Uji Validitas Keputusan Pembelian..... | 37 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Reabilitas..... | 37 |
| Tabel 4. 7 | 38 |
| Tabel 4. 8 | 39 |
| Tabel 4. 9 | 39 |
| Tabel 4. 10 | 40 |
| Tabel 4. 11 | 40 |
| Tabel 4. 12 | 41 |
| Tabel 4. 13 | 41 |
| Tabel 4. 14 | 42 |
| Tabel 4. 15 | 42 |
| Tabel 4. 16 | 43 |
| Tabel 4. 17 | 43 |
| Tabel 4. 18 | 44 |
| Tabel 4. 19 | 44 |
| Tabel 4. 20 | 45 |
| Tabel 4. 21 | 45 |
| Tabel 4. 22 | 46 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4. 23 | 46 |
| Tabel 4. 24 | 47 |
| Tabel 4. 25 | 47 |
| Tabel 4. 26 | 48 |
| Tabel 4. 27 DESKRIPTIF VARIABEL HARGA (X_1) | 48 |
| Tabel 4. 28 DESKRIPTIF VARIABEL KUALITAS PRODUK (X_2)..... | 49 |
| Tabel 4. 29 DESKRIPTIF VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X_3) | 50 |
| Tabel 4. 30 DESKRIPTIF VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y) | 51 |
| Tabel 4. 31 Hasil Uji Normalitas Secara Statistik | 52 |
| Tabel 4. 32 Hasil Uji Multikoloneritas | 53 |
| Tabel 4. 33 HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS | 54 |
| Tabel 4. 34 Tabel Hasil Analisis Regresi Linier..... | 55 |
| Tabel 4. 35 Hasil Uji t..... | 57 |
| Tabel 4. 36 Hasil Uji F | 58 |
| Tabel 4. 37 Hasil Koefisien Determinasi | 59 |

LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| LAMPIRAN - 1 KUESIONER PENELITIAN | 63 |
| LAMPIRAN - 2 TABULASI | 65 |
| LAMPIRAN - 3 HASIL UJI VALIDITAS | 73 |
| LAMPIRAN - 4 HASIL UJI REABILITAS | 77 |
| LAMPIRAN - 5 HASIL UJI NORMALITAS | 78 |
| LAMPIRAN - 6 UJI MULTIKOLONEARITAS | 79 |
| LAMPIRAN - 7 UJI HETEROSKEDASISITAS..... | 80 |
| LAMPIRAN - 8 HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA ... | 82 |
| LAMPIRAN - 9 HASIL UJI HIPOTESIS | 83 |



ABSTRAK

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN CEPAT SAJI KAREN'S DINER (Studi kasus pada pelanggan KAREN'S DINER Jakarta Selatan)

Tujuan pada riset ini ialah untuk menilai pengaruh harga, kualitas produk, serta kualitas layanan pada keputusan pembelian hidangan siap saji Karen's Diner Jakarta Selatan. Untuk mendapatkan data dari kajian riset ini dengan membagikan lembar kuesioner pada responden yang sudah mempunyai kriteria, sudah memakai komoditas tersebut, komunitas yang sama dalam obyek riset tersebut. Customer hidangan siap saji karen's diner ialah populasi dari riset ini, total sampel yang sudah memberi jawaban pada kuesioner riset ini sebanyak 50 responden. Harga, kualitas produk, kualitas layanan ialah variable independent dan variable dependent dalam riset ini ialah keputusan pembelian.

Hasil riset menampilkan bahwasanya harga, kualitas produk, kualitas layanan serta keputusan pembelian di karen's diner dikatakan cukup baik. Terdapat pengaruh harga pada keputusan pembelian hidangan siap saji karen's diner dengan nilai sig 0,001 , terdapat pengaruh kualitas produk pada keputusan pembelian hidangan siap saji karen's diner dengan nilai sig 0,000 serta tidak terdapat pengaruh kualitas layanan pada keputusan pembelian hidangan siap saji karen's diner dengan nilai sig 0,731.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Purposes of these studies was to assess effect of prices, product qualities, and service qualities on purchasing decision. South Jakarta Karen's Diner fast food. To obtain data for this research study by give questionnaire to respondent who already have a criteria, have used the product, the same community as the research object. Karen's diner fast food customers are the population of these studies, number of samples that have answered the research questionnaire is 50 respondents. Price, product quality, service quality are independent variable and dependent variable in these studies is purchasing decision.

The result of these studies shows that prices, product qualities, service qualities and purchasing decisions at Karen's diner are quite good. There is an effect of prices on decisions to purchase karen's diner fast food with a sig value of 0.001, there is an influences of product qualities on decision to purchase fast food karen's diner with a sig value of 0.000 and there are no effects of service qualities on decision to purchase fast food karen's diner with a significancy value of 0.731.

Keywords: *Prices, Product Quality, Service Qualities, Purchase Decision*