



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**(Studi Kasus Pada Restoran Mie Gacoan Depok)**

**SKRIPSI**

**ALFINO HADI PUTRANTO 1910111161**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2022**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**(Studi Kasus Pada Restoran Mie Gacoan Depok)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**

**ALFINO HADI PUTRANTO 1910111161**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**

**2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Alfino Hadi Putranto

NIM : 1910111161

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Desember 2022

Yang menyatakan



Alfino Hadi Putranto

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Alfino Hadi Putranto  
NIM : 1910111161  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Harga Terhadap  
Keputusan Pembelian  
(Studi Kasus Pada Restoran Mie Gacoan Depok)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Desember 2022

Yang menyatakan,



Alfino Hadi Putranto

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS PADA RESTORAN MIE GACOAN DEPOK)


*Dipersiapkan dan disusun oleh:*

ALFINO HADI PUTRANTO 1910111161


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 23 Desember 2022  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

  
Dra. Bernadin Dwi M, M.M  
Ketua Penguji

  
Yuliniar, S.E., M.M  
Penguji I

  
Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M  
Penguji II (Pembimbing)

  
Dr. Djanwicakasih Ariefiara, S.E., Ak., M.ak., CA., CSRS  
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

  
Siti Hidayati, S.E., M.M  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 23 Desember 2022

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE  
QUALITY, AND PRICE ON PURCHASING DECISION  
(Case Study on Mie Gacoan Depok Restaurant)***

**By Alfino Hadi Putranto**

***Abstract***

*Mie Gacoan is a noodle restaurant which is quite popular in Indonesia. This study aims to analyze the effect of product quality, service quality, and price on purchasing decisions at Mie Gacoan Depok. This study uses a quantitative method using SmartPLS. The population in this study are consumers of Mie Gacoan who are active in Depok City. The number of samples in this study were 100 respondents. Determination of the sample using non-probability sampling technique with purposive sampling type. The data collection technique uses a questionnaire through the Google Form. To analyze and prove this, validity and reliability tests, R-Square tests, Q-Square tests and t-statistic tests are used. Based on the results of the study, (1) product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions with a P value of 0.019, (2) service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions with a P value of 0.001, and (3) price has a positive and significant effect on purchase decision with a P value of 0.008. Product quality, service quality, and price affect purchasing decisions with an R-Square value of 61.3%, while the remaining 38.7% is influenced by other variables outside of this study such as promotion, brand image, and EWOM.*

**Keywords** : Product Quality, Service Quality, Price, Purchasing Decision

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Restoran Mie Gacoan Depok)**

**Oleh Alfino Hadi Putranto**

## **Abstrak**

Mie Gacoan merupakan salah satu restoran mie yang cukup populer di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan harga terhadap keputusan pembelian di Mie Gacoan Depok. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan SmartPLS. Populasi pada penelitian merupakan konsumen Mie Gacoan yang beraktivitas di Kota Depok. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Penentuan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *Google Form*. Untuk menganalisis dan membuktikan hal tersebut, maka digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji *R-Square*, uji *Q-Square* dan uji *t-statistic*. Berdasarkan hasil penelitian, (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai P sebesar 0,019, (2) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai P sebesar 0,001, dan (3) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai P sebesar 0,008. Kualitas produk, kualitas layanan, dan harga mempengaruhi keputusan pembelian dengan nilai *R-Square* sebesar 61,3%, sedangkan sisanya sebesar 38,7% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian ini seperti promosi, citra merek, dan *EWOM*.

**Kata Kunci** : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Keputusan Pembelian



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856  
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : [puskom@upnvj.ac.id](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI  
SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023**

Hari ini Jumat , tanggal 23 Desember 2022, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Alfino Hadi Putranto**

No.Pokok Mahasiswa : 1910111161

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Restoran Mie Gacoan Depok)**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* \*)

**Penguji**

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dra. Bernadin Dwi, MM	Ketua	1. ....
2	Yuliniar, SE, MM	Anggota I	2. ....
3	Dienni Ruhjatini Sholihah, S.E., M.M.	Anggota II (**)	3. ....

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 23 Desember 2022  
Mengesahkan  
A.n. DEKAN  
Kaprod. Manajemen S.1

**Siti Hidayati, SE, MM.**



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya lah penulis dapat melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Restoran Mie Gacoan Depok).

Pengerjaan penelitian ini dapat diselesaikan karena tidak lepas dari bantuan semua pihak. Maka sudah sepatutnya penulis sebagai penyusun penelitian ini mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen UPN Veteran Jakarta dan Ibu Dienni Ruhjatini Sholihah, SE., MM. selaku dosen pembimbing penelitian yang selalu memberikan arahan dan saran yang sangat membantu penulis dalam melakukan penelitian. Kemudian penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada bapak Drs. Numatias MM., CFMP. selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak membantu penulis semasa berkuliah. Penulis juga ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua penulis yang telah memberi dukungan kepada penulis. Terima kasih kepada teman-teman dan seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan kontribusi agar penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penelitian ini terdapat kekurangan-kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis berharap adanya saran dan usulan demi perbaikan di masa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa saran yang membangun. Semoga penelitian ini dapat dipahami bagi siapapun yang membacanya.

Jakarta, 30 September 2022

Alfino Hadi Putranto

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN ABSTRACT.....	vi
HALAMAN ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN .....	viii
PRAKATA .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Hasil Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	8
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	9
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	10
2.1.4 Kualitas Produk.....	12
2.1.5 Kualitas Layanan.....	13
2.1.6 Harga .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Model Penelitian.....	21
2.4 Hipotesis .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	23

3.1.1 Definisi Operasional .....	23
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel.....	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.3.1 Jenis Data .....	26
3.3.2 Sumber Data.....	26
3.3.3 Pengumpulan Data .....	26
3.4 Teknik Analisis Data .....	28
3.4.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	28
3.4.2 Analisis Statistik Inferensial .....	30
3.4.3 Uji Hipotesis .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.2 Deskripsi Data Penelitian .....	39
4.2.1 Deskripsi Data Responden.....	39
4.3 Analisis Hasil dan Hipotesis.....	41
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	41
4.3.2 Analisis Statistik Inferensial.....	44
4.4 Pembahasan .....	53
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	53
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	55
4.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	56
4.5 Keterbatasan Penelitian .....	57
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 Simpulan.....	58
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 2. Pengukuran Variabel .....	24
Tabel 3. Bobot Penilaian Berdasarkan Skala <i>Likert</i> .....	27
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen.....	27
Tabel 5. Interpretasi Nilai Presentase Responden.....	29
Tabel 6. Karakteristik Respoden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 8. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	41
Tabel 9. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	42
Tabel 10. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan ....	42
Tabel 11. Nilai Indeks Tanggapan Responden Terhadap Harga .....	43
Tabel 12. <i>Loading Factor</i> .....	45
Tabel 13. Nilai <i>Cross Loading</i> .....	46
Tabel 14. Nilai <i>Average Variance Extracted</i> .....	47
Tabel 15. <i>Composite Reliability</i> .....	48
Tabel 16. <i>Cronbach's Alpha</i> .....	49
Tabel 17. Nilai <i>R-Square</i> .....	50
Tabel 18. Nilai <i>Q-Square</i> .....	51
Tabel 19. Uji T .....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Jumlah Restoran di Kota Depok .....	1
Gambar 2. Kerangka Model Penelitian.....	22
Gambar 3. Inner Model.....	31
Gambar 4. Outer Model.....	32
Gambar 5. Konstruksi Diagram Jalur .....	33
Gambar 6. Logo Mie Gacoan .....	37
Gambar 7. Outer Model.....	45
Gambar 8. Inner Model.....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 3. Hasil Analisis Deskriptif
- Lampiran 4. Hasil Outer Model PLS
- Lampiran 5. Hasil Inner Model PLS
- Lampiran 6. Hasil Ouput Model PLS
- Lampiran 7. Hasil Turnitin