

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MIE GACOAN DI KOTA DEPOK**

TUGAS AKHIR

YUNIZA ANANDA DEVTIN

193402516265



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MIE GACOAN DI KOTA DEPOK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

YUNIZA ANANDA DEVTIN

193402516265



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA**

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

MIE GACOAN DI KOTA DEPOK

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali kutipan dari ringkasan yang telah disebutkan sumbernya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana serupa di perguruan tinggi lain. Semua informasi dan data yang digunakan oleh penulis disajikan secara jelas dan dapat diperiksa keakuratannya. Apabila di kemudian hari terdapat ketidakbenaran dan penyimpangan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, 04 Februari 2023



YUNIZA ANANDA DEVTIN

NPM. 193402516265

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE
GACOAN DI KOTA DEPOK**

Nama Mahasiswa : **YUNIZA ANANDA DEVTIN**

Nomor Pokok : **193402516265**

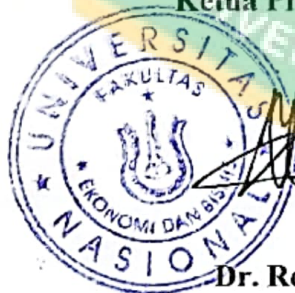
Program Studi : **MANAJEMEN**

**Menyetujui,
Pembimbing Tugas Akhir,**



Dita Nurul Aini Mustika Dewi, S.E.,M.E.

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen,**



Dr. Resti Hardini, S.E.,M.Si.

Jakarta, 02 Maret 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN DI KOTA DEPOK**

Nama Mahasiswa : **YUNIZA ANANDA DEVTIN**

Nomor Pokok : **193402516265**

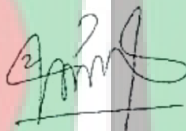
Program Studi : **MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi

dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,

Pembimbing/Penguji Tugas Akhir,



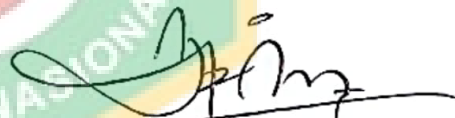
(Dita Nurul Aini Mustika Dewi, S.E.,M.E)

Ketua Penguji,



(Kumba Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec.,Ph.D)

Anggota/Penguji,



(Dr. E.Hasanudin, S.E.,MM)

Mengetahui

Dekan,



(Kumba Digdowiseiso, S.E.,M.App.Ec.,Ph.D)

Tanggal Ujian: 25 Februari 2023

Tanggal Lulus: 25 Februari 2023

ABSTRAK

PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN DI KOTA DEPOK

Oleh:

Yuniza Ananda Devtin

NPM: 193402516265

Tugas Akhir dibawah bimbingan Dita Nurul Aini Mustika Dewi, S.E.,M.E

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel pembentuk keputusan pembelian konsumen seperti persepsi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan di Mie Gacoan Kota Depok agar dapat menciptakan strategi pemasaran yang tepat dalam menghadapi persaingan dan perbaikan perusahaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis deskriptif-inferensial. Data primer dikumpulkan peneliti melalui kuesioner yang disebar langsung kepada konsumen Mie Gacoan Kota Depok dalam kurun waktu satu bulan yaitu bulan November 2022. Sebanyak 400 responden terpilih menggunakan metode *simple random sampling* yang kemudian data tersebut diolah menggunakan bantuan perangkat lunak (*software*) SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25.0.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis regresi linear berganda dimana hasilnya menunjukkan: 1) persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian 2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian 3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, Analisis Regresi Linear Berganda

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTIONS, PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISIONS OF MIE GACOAN IN DEPOK CITY

By:

Yuniza Ananda Devtin

NPM: 193402516265

Final Project under the guidance of Dita Nurul Aini Mustika Dewi, S.E.,M.E

This research was conducted to determine the effect of variables forming consumer purchasing decisions such as price perception, product quality and service quality at Mie Gacoan, Depok City in order to create the right marketing strategy to face competition and improve the company.

This study uses a quantitative approach with a descriptive-inferential analysis method. Primary data was collected by researchers through questionnaires which were distributed directly to consumers of Mie Gacoan in Depok City within one month, namely November 2022. A total of 400 respondents were selected using the simple random sampling method which was then processed using the SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 25.0.

The analysis used in this study is multiple linear regression analysis where the results are: 1) perceived price has a positive and significant effect on purchasing decisions 2) product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions 3) service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *Perceived Price, Product Quality, Service Quality, Purchase Decision, Multiple Linear Regression Analysis*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

1. Nama : Yuniza Ananda Devtin
2. Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 20 Juni 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Alamat : Kp. Pabuaran No.108 RT/RW
004/008 Kec. Bojong Gede Kel.
Pabuaran Kab. Bogor 16920
5. No. Handphone : 089637429186
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : yunizadevtin@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007-2013 : MI Nurul Falah
2. 2013-2016 : SMP Wira Buana
3. 2016-2019 : SMK Kesehatan Logos
4. 2019-2023 : Universitas Nasional

Jakarta, 04 Februari 2023



Yuniza Ananda Devtin
NPM. 193402516265

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas rahmat dan karunia-Nya yang telah membantu melancarkan penulisan tugas akhir yang berjudul "PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE GACOAN DI KOTA DEPOK". Tugas akhir ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana (S1) Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional. Dalam penulisan tugas akhir ini, terdapat banyak pihak yang telah membantu penulis sampai akhirnya dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan ingin memberikan apresiasi setinggi-tingginya kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional
2. Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
3. Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Dita Nurul Aini Mustika Dewi, S.E., M.E selaku dosen pembimbing tugas akhir penulis yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan dengan memberikan masukan, kritik serta pencerahan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Dosen-dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, khususnya untuk para dosen bidang manajemen pemasaran dan dosen lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis sebagai mahasiswa atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis dari semester awal sampai dengan saat ini.

7. Seluruh staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis sebagai mahasiswi yang selalu melayani dengan baik.
8. Kedua orangtua penulis yaitu Bapak Ngatijo dan Ibu Sriyatin yang telah melahirkan, membesarkan, membimbing, memberikan doa, dukungan dan pengertian serta fasilitas yang telah diberikan selama ini sehingga saya diberikan kemudahan dalam melaksanakan dan menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
9. Pihak Manajemen Mie Gacoan Kota Depok yang telah menerima dan membantu dalam melakukan penelitian serta memberikan dukungan kepada penulis.
10. Wahyu Bagus Satrio yang senantiasa membantu penulis dengan berdiskusi mengenai tugas akhir, menampung keluh kesah penulis dan juga memberikan motivasi bagi satu sama lain dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas dukungan yang selalu diberikan, semoga kita bisa selalu membantu satu sama lain dalam berkembang.
11. Sahabat-sahabat penulis sejak SMK yaitu Afril, Citra, Nabiilah dan Najwa yang mau mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan semangat serta dukungan bagi penulis baik disaat kondisi terbaik maupun terburuk.
12. Seluruh rekan Universitas Nasional Angkatan 2019 yang bersama-sama menempuh proses penyelesaian tugas akhir.
13. Responden yang telah membantu proses pengerjaan tugas akhir penulis dengan mengisi *google form* kuesioner yang di berikan oleh penulis, karena tanpa responden tugas akhir ini tidak akan selesai tepat waktu.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak penulis sebutkan dalam kesempatan ini namun telah memberikan sedikit banyak pengaruh bagi kehidupan perkuliahan penulis selama 3,5 tahun kebelakang.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf serta mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak agar penulis dapat

memperbaiki kekurangan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga Allah Subhanahu Wata'ala memberikan perlindungan dan kebaikan sebagai balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak yang membantu penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi perkembangan akademis dan praktis dibidang ekonomi, khususnya manajemen pemasaran.

Jakarta, 04 Februari 2023



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Yuniza Ananda Devtin', with a small '24' written to the right of the signature.

Yuniza Ananda Devtin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL JUDUL (LUAR)	
HALAMAN SAMPUL JUDUL (DALAM)	
LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pemasaran Jasa	7
B. Bauran Pemasaran	8
1. Indikator Bauran Pemasaran	8
C. Keputusan Pembelian	9
1. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	12
2. Indikator Keputusan Pembelian	14
D. Persepsi Harga	15
1. Tujuan Penetapan Harga	16
2. Indikator Persepsi Harga	17
E. Kualitas Produk	18
1. Indikator Kualitas Produk	19
F. Kualitas Pelayanan	20
1. Indikator Kualitas Pelayanan	21
G. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	22
1. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian	22
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	23
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	23
H. Hasil Penelitian yang Sesuai sebagai Rujukan Penelitian	24
I. Kerangka Analisis	30
J. Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Objek Penelitian	32
B. Data Penelitian	32
1. Sumber Data dan Jenis Data	32
2. Populasi dan Sampel	33
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	35

C. Jenis Variabel yang Digunakan	36
D. Definisi Operasional	36
E. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	38
1. Metode Analisis Deskriptif	38
2. Metode Analisis Inferensial	38
3. Uji Instrumen	39
4. Uji Asumsi Klasik	40
5. Uji Kelayakan Model	42
6. Pengujian Hipotesis (Uji T).....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Deskripsi Data Penelitian	44
2. Deskripsi Data Profil Responden	44
B. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian	49
1. Metode Analisis Deskriptif	49
2. Uji Instrumen	53
3. Uji Asumsi Klasik	55
4. Analisis Regresi Linear Berganda	61
5. Pengujian Hipotesis (Uji T)	62
6. Uji Kelayakan Model	63
C. Pembahasan	65
1. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian	65
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	66
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian ...	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74



DAFTAR TABEL

Keterangan	Halaman
Tabel 1.1 Proporsi PDRB Ekonomi Kreatif Kota Depok Atas Dasar Harga Berlaku Tahun 2018-2020	2
Tabel 1.2 Jumlah Bisnis Kuliner di Kota Depok	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Skala Likert	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional	36
Tabel 4.1 Kategori Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Kategori Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Kategori Berdasarkan Pekerjaan/Profesi	45
Tabel 4.4 Kategori Berdasarkan Tempat Pembelian	46
Tabel 4.5 Kategori Berdasarkan Frekuensi Pembelian	47
Tabel 4.6 Total Nilai Rata-rata Persepsi Harga (X1)	49
Tabel 4.7 Total Nilai Rata-rata Kualitas Produk (X2)	49
Tabel 4.8 Total Nilai Rata-rata Kualitas Pelayanan (X3)	51
Tabel 4.9 Total Nilai Rata-rata Keputusan Pembelian (Y)	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T)	62
Tabel 4.18 Hasil Uji F	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	63



DAFTAR GAMBAR

Keterangan	Halaman
Gambar 2.1 Tahap Keputusan Pembelian	12
Gambar 2.2 Kerangka Analisis	29
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Kategori Jenis Kelamin	44
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Kategori Usia	45
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Kategori Pekerjaan/Profesi	46
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran Kategori Tempat Pembelian	47
Gambar 4.5 Diagram Lingkaran Kategori Frekuensi Pembelian	48
Gambar 4.6 Grafik Histogram	55
Gambar 4.7 Normal Probability Plot	55
Gambar 4.8 Grafik Scatterplot	58

