

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
RUMAH MAKAN WONG NDESO DI  
PASAR KEMIS KABUPATEN  
TANGERANG**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

**Disusun Oleh :**

**Nama : MUHAMAD ARQOM**

**NIM : 1816120159**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
PUTRA PERDANA INDONESIA  
PROGRAM STUDI  
MANAJEMEN  
TANGERANG**

**2022**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **MUHAMAD ARQOM**

NIM : 1816120159

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Wong  
Ndeso Di Pasar Kemis Kabupaten Tangerang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia dan undang–undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang, 02 Maret 2022



( **MUHAMAD ARQOM** )

## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

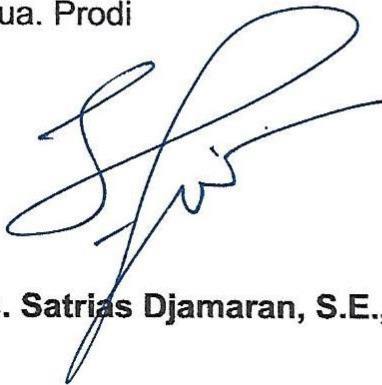
**NAMA : MUHAMAD ARQOM**  
**NIM : 1816120159**  
**PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**  
**JENJANG : STRATA SATU (S1)**  
**JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Wong Ndeso Di Pasar Kemis Kabupaten Tangerang**

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 02 Maret 2022

Disetujui oleh:

Ketua. Prodi



**Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M**

Dosen Pembimbing



**Popong Suryani, S.E., M.M**

## LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : MUHAMAD ARQOM  
NIM : 1816120159  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG : STRATA SATU (S1)  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Wong Ndeso Di Pasar Kemis Kabupaten Tangerang

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 02 Maret 2022 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim penguji dibawah.

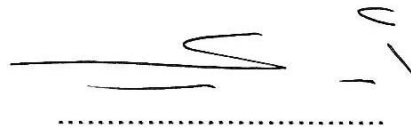
Pembimbing



**Popong Suryani, S.E., M.M**

Tim Penguji:

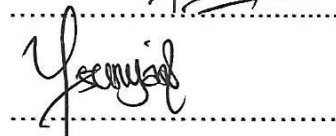
Ketua : Dr. Dede Nuary Sukmayuda, M.M



Anggota : 1. Nani Idawati Syamsir, M.M



2. Popong Suryani, M.M



Disahkan pada tanggal 02 Maret 2022

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PPI



**Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M**

## **ABSTRAKSI**

**MUHAMAD ARQOM, 1816120159**

### **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RUMAH MAKAN WONG NDESO DI PASAR KEMIS KABUPATEN TANGERANG**

Skripsi

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pembelian

(xiii+119+lampiran)

Abstraksi : Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Wong Ndeso Di Pasar Kemis Kabupaten Tangerang. Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Adapun metode yang digunakan penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, pengambilan sampel 100 konsumen. 1) Dari hasil analisis data penelitian, diperoleh hubungan antara variabel Harga (X1) dengan variabel Keputusan Pembelian (Y) dengan nilai sebesar 0.494 tingkat Hubungan Sedang. Untuk besarnya nilai pengaruh variabel Harga (X1) dengan variabel Keputusan Pembelian (Y) dengan nilai sebesar 33,1% yang dapat dilihat dari hasil Standardized Coefficients Beta. 2) Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh dengan nilai  $t_{hitung}$  3,969 dan  $t_{tabel}$  1,984 jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel Harga (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) memiliki pengaruh yang signifikan. Dari hasil analisis data penelitian, diperoleh hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) sebesar 0,568 tingkat Hubungan Sedang. Untuk besarnya nilai pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) adalah sebesar 44,7% yang dapat dilihat dari hasil Standardized Coefficients Beta. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh dengan nilai  $t_{hitung}$  5,364 dan  $t_{tabel}$  1,984 jadi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) memiliki pengaruh yang signifikan. 3) Apabila secara simultan nilai hubungan antara variabel Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) sebesar 0,646 tingkat Hubungannya Kuat. Berdasarkan hasil uji F (Anova) atau  $f_{hitung}$  sebesar 43,722 dimana lebih besar dari  $f_{tabel}$  sebesar 3,09 dengan tingkat signifikansi 0,000 karena  $0.000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Keputusan Pembelian (Y) sebesar 40,5% sisanya 59,5% dipengaruhi oleh faktor lain pada Rumah Makan Wong Ndeso Di Pasar Kemis Kabupaten Tangerang. Dengan demikian dapat disimpulkan Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang nyata (sig) terhadap Keputusan Pembelian pada Rumah Makan Wong Ndeso Di Pasar Kemis Kabupaten Tangerang.

Daftar Pustaka (2010 - 2021)

## KATA PENGANTAR

Alkhamdulillah segala puja dan puji serta syukur, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala petunjuk, bimbingan dan kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah: “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RUMAH MAKAN WONG NDESO DI PASAR KEMIS KABUPATEN TANGERANG”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang.
3. Ibu Popong Suryani, S.E., M.M Selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
4. Pimpinan Beserta Karyawan Rumah Makan Wong Ndeso yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bantuan dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
6. Seluruh staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.
7. Terimakasih kepada Orang Tua yang sudah mendukung proses perkuliahan.
8. Terimakasih kepada Istri yang telah mensupport proses pembelajaran dan pengerjaan skripsi.
9. Terimakasih kepada teman-teman mahasiswa/mahasiswi angkatan 2018 STIE PPI yang sudah saling support.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan, baik dalam menyampaikan materi, tata bahasa maupun penulisan, mengingat keterbatasan kemampuan dsan pengetahuanserta waktu yang ada. Karenanya, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran untuk langkah penyempurnaan dan perbaikan dimasa yang akan datang.

Harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Tangerang, 02 Maret 2022



**MUHAMAD ARQOM**

## DAFTAR ISI

|                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| Halam Judul .....                 | i    |
| Halaman Pernyataan .....          | ii   |
| Halaman Persetujuan Skripsi.....  | iii  |
| Halaman Tanda Lulus Skripsi ..... | iv   |
| Abstraksi .....                   | v    |
| Kata Pengantar .....              | vi   |
| Daftar Isi .....                  | viii |
| Daftar Tabel .....                | x    |
| Daftar Gambar .....               | xiii |

### BAB I PENDAHULUAN

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Masalah .....       | 7 |
| C. Rumusan Masalah .....       | 7 |
| D. Tujuan Penelitian .....     | 8 |
| E. Sistematika Penulisan ..... | 8 |

### BAB II LANDASAN TEORI

|                              |    |
|------------------------------|----|
| A. Harga .....               | 10 |
| B. Kualitas Pelayanan.....   | 21 |
| C. Keputusan Pembelian ..... | 31 |
| D. Kerangka Berfikir.....    | 40 |

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| E. Hipotesis .....            | 41 |
| F. Penelitian Terdahulu ..... | 42 |

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian .....                         | 44 |
| B. Jenis Dan Sumber Data .....                    | 45 |
| C. Metode Pengumpulan Data.....                   | 46 |
| D. Populasi Dan Sampel.....                       | 49 |
| E. Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 51 |
| F. Teknik Analisis Data.....                      | 57 |

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| A. Sejarah Rumah Makan.....        | 66  |
| B. Deskripsi Data Penelitian ..... | 68  |
| C. Deskripsi Data Variabel.....    | 72  |
| D. Analisis Hasil Penelitian ..... | 93  |
| E. Pembahasan .....                | 114 |

### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

|                   |     |
|-------------------|-----|
| A. Simpulan ..... | 117 |
| B. Saran.....     | 118 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                                        | 42 |
| 3.1 Skala Likert .....                                                                | 47 |
| 3.2 Variabel Dan Indikator Harga, Kualitas Pelayanan Dan<br>Keputusan Pembelian ..... | 53 |
| 3.3 Tabel Interval Koefisien Sugiyono.....                                            | 62 |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                           | 68 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                                     | 69 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....                              | 71 |
| 4.4 Deskripsi Data Variabel Harga01.....                                              | 72 |
| 4.5 Deskripsi Data Variabel Harga02.....                                              | 73 |
| 4.6 Deskripsi Data Variabel Harga03.....                                              | 73 |
| 4.7 Deskripsi Data Variabel Harga04.....                                              | 74 |
| 4.8 Deskripsi Data Variabel Harga05.....                                              | 74 |
| 4.9 Deskripsi Data Variabel Harga06.....                                              | 75 |
| 4.10 Deskripsi Data Variabel Harga07 .....                                            | 75 |
| 4.11 Deskripsi Data Variabel Harga08.....                                             | 76 |
| 4.12 Deskripsi Data Variabel Harga09.....                                             | 76 |
| 4.13 Deskripsi Data Variabel Harga10.....                                             | 77 |
| 4.14 Deskripsi Data Variabel Harga11.....                                             | 78 |

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| 4.15 Deskripsi Data Variabel Harga12.....               | 78 |
| 4.16 Deskripsi Data Variabel Kualitas_Pelayanan01.....  | 79 |
| 4.17 Deskripsi Data Variabel Kualitas_Pelayanan02.....  | 80 |
| 4.18 Deskripsi Data Variabel Kualitas_Pelayanan03.....  | 80 |
| 4.19 Deskripsi Data Variabel Kualitas_Pelayanan04.....  | 81 |
| 4.20 Deskripsi Data Variabel Kualitas_Pelayanan05.....  | 81 |
| 4.21 Deskripsi Data Variabel Kualitas_Pelayanan06.....  | 82 |
| 4.22 Deskripsi Data Variabel Kualitas_Pelayanan07.....  | 83 |
| 4.23 Deskripsi Data Variabel Kualitas_Pelayanan08.....  | 83 |
| 4.24 Deskripsi Data Variabel Kualitas_Pelayanan09.....  | 84 |
| 4.25 Deskripsi Data Variabel Kualitas_Pelayanan10.....  | 84 |
| 4.26 Deskripsi Data Variabel Kualitas_Pelayanan11.....  | 85 |
| 4.27 Deskripsi Data Variabel Kualitas_Pelayanan12.....  | 86 |
| 4.28 Deskripsi Data Variabel Keputusan_Pembelian01..... | 86 |
| 4.29 Deskripsi Data Variabel Keputusan_Pembelian02..... | 87 |
| 4.30 Deskripsi Data Variabel Keputusan_Pembelian03..... | 88 |
| 4.31 Deskripsi Data Variabel Keputusan_Pembelian04..... | 88 |
| 4.32 Deskripsi Data Variabel Keputusan_Pembelian05..... | 89 |
| 4.33 Deskripsi Data Variabel Keputusan_Pembelian06..... | 89 |
| 4.34 Deskripsi Data Variabel Keputusan_Pembelian07..... | 90 |
| 4.35 Deskripsi Data Variabel Keputusan_Pembelian08..... | 91 |
| 4.36 Deskripsi Data Variabel Keputusan_Pembelian09..... | 91 |
| 4.37 Deskripsi Data Variabel Keputusan_Pembelian10..... | 92 |
| 3.38 Deskripsi Data Variabel Keputusan_Pembelian11..... | 92 |

|                                                                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.39 Deskripsi Data Variabel Keputusan_Pembelian12.....                                                      | 93  |
| 4.40 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1).....                                                            | 94  |
| 4.41 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....                                               | 96  |
| 4.42 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....                                              | 98  |
| 4.43 Hasil Uji Realibilitas Variabel Harga (X1) .....                                                        | 101 |
| 4.44 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....                                           | 101 |
| 4.45 Hasil Uji Realibilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....                                            | 102 |
| 4.46 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov .....                                                      | 103 |
| 4.47 Hasil Uji Kolerasi Parsial .....                                                                        | 106 |
| 4.48 Model Summary Variabel Harga (X1) Dan Kualitas Pelayanan<br>(X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) ..... | 108 |
| 4.49 Uji Regresi Berganda .....                                                                              | 109 |
| 4.50 Uji Hipotesis .....                                                                                     | 111 |
| 4.51 Uji F .....                                                                                             | 113 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                               |     |
|-----------------------------------------------|-----|
| 2.1 Kerangka Berfikir .....                   | 40  |
| 4.1 Struktur Rumah Makan Wong Ndeso .....     | 67  |
| 4.2 Pie Chart Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 68  |
| 4.3 Pie Chart Berdasarkan Usia.....           | 70  |
| 4.4 Pie Chart Berdasarkan Pendidikan .....    | 71  |
| 4.5 Uji Normalitas P-P Plot.....              | 104 |
| 4.6 Uji Normalitas Histogram .....            | 105 |