



**PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN, HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA RM. RINDANG 84**

(Studi Pada Konsumen RM. Rindang 84 Cabang Pati)

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

Nur Lia Cahyani

14020216120038

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2020

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama Lengkap : Nur Lia Cahyani
Nomor Induk Mahasiswa : 14020216120038
Departemen / Program Studi: Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk Makanan, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada RM. Rindang 84 (Studi Pada Konsumen RM. Rindang 84 Cabang Pati).**

Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri bukan hasil karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi akademis berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Semarang, 10 Mei 2020
Pembuat pernyataan,



Nur Lia Cahyani
NIM. 14020216120038

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Makanan, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada RM. Rindang 84 (Studi Pada Konsumen RM. Rindang 84 Cabang Pati)


Nama Penyusun : Nur Lia Cahyani

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 29 Juni 2020



Dekan
Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I

Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Drs. Wahyu Hidayat, M. Si ()

Dosen Penguji:

1. Dr. Reni Shinta Dewi, S. Sos, M. Si ()

2. Prof. Dr. Dra. Ari Pradhanawati, M. S ()

3. Drs. Wahyu Hidayat, M. Si ()

MOTTO

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”

(Ali bin Abi Thalib)

“Barang siapa yang keluar rumah untuk mencari ilmu maka ia berada di jalan Allah hingga ia pulang”

(HR. Tirmidzi)

“Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Al-Baqarah:153)

PERSEMBAHAN

Atas berkat dan rahmat Allah Swt, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sukarman dan Ibu Rusmiyati yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral dan material, serta kepercayaan dan kasih sayang yang dapat menjadi semangat dan motivasi bagi penulis.
2. Seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan semangat bagi penulis.
3. Dosen pembimbing skripsi Drs. Wahyu Hidayat, M.Si yang selalu sabar dalam membimbing penulis.
4. Sahabat dan teman-teman semua terimakasih telah mendukung, menghibur dan mendoakan.
5. Teman-teman KOMPI (Komunitas mahasiswa Pati) khususnya angkatan 2016.
6. Teman-teman Administrasi Bisnis 2016, terimakasih atas doa dan dukungannya.

ABSTRAKSI

Berbisnis pada bidang kuliner saat ini menjadi pilihan yang menjanjikan karena mayoritas orang memilih kepraktisan dalam memenuhi kebutuhan makan atau minum. Mendirikan rumah makan seperti RM. Rindang 84 menjadi salah satu pilihan yang dapat dilakukan. Kunci sukses menjalankan bisnis kuliner agar dapat bertahan yaitu harus mampu menghasilkan dan menawarkan produk atau jasa disesuaikan dengan kebutuhan yang memperhatikan elemen seperti kualitas produk makanan, harga, dan kualitas pelayanan agar mampu meningkatkan keputusan pembelian konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk makanan, harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada RM. Rindang 84 cabang Pati. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*, populasi yang diambil yaitu seluruh konsumen yang melakukan pembelian di RM. Rindang 84 cabang Pati dan mengambil sampel sebanyak 100 orang dengan teknik *accidental sampling dan purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana dan berganda, serta uji signifikan (uji t dan uji F) dengan aplikasi Software SPSS versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk makanan, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian dan variabel yang memiliki pengaruh terbesar yaitu harga terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyarankan untuk meninjau kembali harga yang telah ditetapkan, dengan memberikan diskon di waktu tertentu, menyediakan paket menu hemat, pembayaran melalui aplikasi *cashbac* agar dapat bersaing dengan kompetitor, meningkatkan pelayanan dengan menyediakan parkir yang memadai, menyesuaikan porsi makanan serta menambah kreativitas dengan melakukan inovasi menu baru pada produk makanan.

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

ABSTRACT

Business in the culinary field is now a promising choice because the majority of people choose practicality in meeting their food or drink needs. Establish a restaurant like RM. Rindang 84 became one of the choices that could be made. The key to successfully running a culinary business in order to service is to be able to produce and offer products or services tailored to the needs that pay attention to elements such as food product quality, price, and service quality in order to be able to improve consumer purchasing decisions.

This study aims to determine the effect of food product quality, price, and service quality on purchasing decisions at RM. Rindang 84 Pati branch. This type of research is explanatory research, the population taken is all consumers who make purchases at RM. Rindang 84 Pati branch and took a sample of 100 people with accidental sampling and purposive sampling techniques. This research uses quantitative analysis with validity test, reliability test, correlation coefficient, determination coefficient, simple and multiple regression analysis, and significant test (t test and F test) with the application of SPSS Software version 22.

The results of this study indicate that food product quality, price, and service quality have a partial effect on purchasing decisions and the variable that has the greatest influence is price on purchasing decisions. Based on the results of the study the authors suggest reviewing the price that has been set, by giving discounts at certain times, providing economical menu packages, payment through the cashbac application in order to compete with competitors, improve services by providing adequate parking, adjusting food portions and increasing creativity by innovating new menus on food products.

Keywords: Food Product Quality, Price, Service Quality, Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Makanan, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada RM. Rindang 84 (Studi Pada Konsumen RM. Rindang 84 Cabang Pati)”** tidak terlepas dari kerja sama dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, mendukung, dan memberikan doa dalam proses penelitian ini sehingga dapat berjalan dengan lancar serta dapat terselesaikan dengan baik.

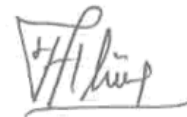
1. Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si selaku ketua Departemen Administrasi Bisnis yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi dan membantu selama masa perkuliahan.
3. Drs. Wahyu Hidayat, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si, selaku dosen penguji.
5. Prof. Dr. Dra Ari Pradhanawati, M.S, selaku dosen penguji.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen departemen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengarahan selama proses perkuliahan.
7. Bapak Hengky Irawan selaku manager RM. Rindang 84 cabang Pati yang telah memberikan ijin dan membantu dalam penelitian ini.

8. Seluruh konsumen RM. Rindang 84 cabang Pati yang bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner yang diberikan penulis.
9. Serta seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih perlu penyempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk tercapainya hasil penulisan yang lebih baik. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Semarang, 10 Mei 2020

Penulis



Nur Lia Cahyani
NIM. 14020216120038

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Kegunaan Penelitian	11
1.5. Kerangka Teori	12
1.5.1 Pemasaran	12
1.5.2 Perilaku Konsumen	12
1.5.3 Keputusan Pembelian.....	15
1.5.4 Kualitas Produk Makanan	19
1.5.5 Harga.....	22
1.5.6 Kualitas Pelayanan	24
1.6 Penelitian Terdahulu	26
1.7 Hipotesis.....	27
1.7.1 Hubungan Antar Variabel	27
1.7.2 Kerangka Berpikir.....	31
1.7.3 Hipotesis.....	32
1.8 Definisi Konsep.....	32
1.9 Definisi Operasional.....	33
1.10 Metode Penelitian.....	36
1.10.1 Tipe Penelitian	36
1.10.2 Populasi dan Sampel	36
1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	37
1.10.4 Jenis dan Sumber Data	39
1.10.5 Skala Pengukuran.....	40
1.10.6 Teknik Pengumpulan Data.....	41
1.10.7 Instrumen Penelitian.....	42
1.10.8 Teknik Analisis	45
BAB II GAMBARAN UMUM RM. RINDANG 84	51
2.1 Profil RM. Rindang 84.....	51
2.2 Visi dan Misi.....	52
2.3 Lokasi.....	52
2.4 Budaya perusahaan	53
2.5 Logo dan Makna Logo.....	53

2.6 Struktur Organisasi	54
2.7 Produk Yang Ditawarkan.....	58
2.8 Identitas Responden	60

BAB III PENGARUH KUALITAS PRODUK MAKANAN, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RM. RINDANG 84..... 69

1.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas	69
1.1.1 Uji Validitas.....	70
1.1.2 Uji Reliabilitas	74
1.2 Analisis Data dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	75
1.3 Uji Hipotesis	126
1.4 Pembahasan.....	158

BAB IV PENUTUP	164
4.1 Kesimpulan	164
4.2 Saran	165

DAFTAR PUSTAKA	167
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	170
-----------------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey Pada Konsumen Yang Melakukan Pembelian Di RM.Rindang 84 Cabang Pati	3
Tabel 1.2 Data Target Dan Realisasi RM. Rindang 84 Cabang Pati 2015-2018.....	5
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.1 Identitas Respon Berdasarkan Umur.....	62
Tabel 2.2 Frekuensi Pembelian Dalam Sebulan	63
Tabel 2.3 Identitas Responden Berdasarkan Status Perkawinan	64
Tabel 2.4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	65
Tabel 2.5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 2.6 Identitas Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Perbulan Untuk Kebutuhan Sehari-hari	67
Tabel 2.7 Identitas Responden Berdasarkan Rata-Rata Pendapatan.....	68
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk Makanan	71
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	72
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	73
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	74
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	75
Tabel 3.6 Persepsi Mengenai Cita Rasa Makanan	76
Tabel 3.7 Persepsi Mengenai Aroma Makanan Yang Menggugah Selera.....	77
Tabel 3.8 Persepsi Mengenai Porsi Makanan Yang Disajikan	78
Tabel 3.9 Persepsi Mengenai Bentuk Penyajian Makanan Yang Menarik	79
Tabel 3.10 Persepsi Mengenai Makanan Yang Higienis	80
Tabel 3.11 Persepsi Mengenai Tingkat Kematangan Makanan.....	81
Tabel 3.12 Persepsi Mengenai Variasi Menu Yang Beragam	82
Tabel 3.13 Persepsi Mengenai Inovasi Makanan.....	83
Tabel 3.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk Makanan	85
Tabel 3.15 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk Makanan	88
Tabel 3.16 Persepsi Mengenai Keterjangkauan Harga	89
Tabel 3.17 Persepsi Mengenai Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Makanan.....	90
Tabel 3.18 Persepsi Mengenai Kesesuaian Harga Dengan Porsi Makanan.....	91
Tabel 3.19 Persepsi Mengenai Daya Saing Harga	92
Tabel 3.20 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga.....	94
Tabel 3.21 Kategorisasi Variabel Harga	96
Tabel 3.22 Persepsi Mengenai Kebersihan Ruang Tempat Makan	98
Tabel 3.23 Persepsi Mengenai Penataan Ruang Seperti Meja & Kursi	99
Tabel 3.24 Persepsi Mengenai Kebersihan Toilet & Wastafel	100
Tabel 3.25 Persepsi Mengenai Penampilan Karyawan	101
Tabel 3.26 Persepsi Mengenai Ketersediaan Tempat Parkir	102
Tabel 3.27 Persepsi Mengenai Tingkat Kecepatan Wifi Yang Disediakan	103
Tabel 3.28 Persepsi Mengenai Ketepatan Karyawan Rindang 84 Dalam Memberikan Informasi	104
Tabel 3.29 Persepsi Mengenai Kecepatan Karyawan Dalam Menyajikan Makanan	105
Tabel 3.30 Persepsi Mengenai Kesiapan Karyawan Untuk Memberikan Reaksi Dalam Pemenuhan Kebutuhan Konsumen.....	106

Tabel 3.31 Persepsi Mengenai Kemudahan Dalam Pemesanan Makanan Di RM. Rindang 84	107
Tabel 3.32 Persepsi Mengenai Sikap Keramahan Karyawan Dalam Melayani Konsumen.....	108
Tabel 3.33 Persepsi Mengenai Karyawan Menguasai Semua Menu Yang Ditawarkan	109
Tabel 3.34 Persepsi Mengenai Karyawan Mengutamakan Kebutuhan Konsumen	110
Tabel 3.35 Persepsi Mengenai Perhatian Karyawan Kepada Konsumen	111
Tabel 3.36 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan	113
Tabel 3.37 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	116
Tabel 3.38 Persepsi Mengenai Kualitas Makanan RM. Rindang 84 Cabang Pati.....	117
Tabel 3.39 Persepsi Mengenai RM. Rindang 84 Cabang Pati Sebagai Prioritas Dalam Memenuhi Kebutuhan	119
Tabel 3.40 Persepsi Mengenai Frekuensi Pembelian Dalam Sebulan Di RM. Rindang 84 Cabang Pati.....	120
Tabel 3.41 Persepsi Mengenai Membeli Lebih Dari Satu Produk Dalam Sekali Pembelian	121
Tabel 3.42 Persepsi Mengenai Kemudahan Cara Pembayaran Ketika Melakukan Pembelian	122
Tabel 3.43 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian	123
Tabel 3.44 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian.....	126
Tabel 3.45 Tabulasi Silang Antara Kualitas Produk Makanan Dengan Keputusan Pembelian	127
Tabel 3.46 Korelasi Kualitas Produk Makanan Terhadap Keputusan Pembelian	128
Tabel 3.47 Hasil Uji Koefisien Determinasi Antara Kualitas Produk Makanan Dengan Keputusan Pembelian	129
Tabel 3.48 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Antara Kualitas Produk Makanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	130
Tabel 3.49 Uji T Pada Kualitas Produk Makanan Terhadap Keputusan Pembelian	132
Tabel 3.50 Tabulasi Silang Antara Harga Dengan Keputusan Pembelian.....	135
Tabel 3.51 Hasil Uji Koefisien Korelasi Harga Terhadap Keputusan Pembelian	136
Tabel 3.52 Hasil Uji Koefisien Determinasi Antara Harga Dengan Keputusan Pembelian	137
Tabel 3.53 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Antara Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	138
Tabel 3.54 Uji T Pada Harga Terhadap Keputusan Pembelian	139
Tabel 3.55 Tabulasi Silang Antara Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian	143
Tabel 3.56 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	144
Tabel 3.57 Hasil Uji Koefisien Determinasi Antara Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian.....	145
Tabel 3.58 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	146

Tabel 3.59 Uji T Pada Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	147
Tabel 3.60 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Produk Makanan, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	151
Tabel 3.61 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk Makanan, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	152
Tabel 3.62 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Antara Kualitas Produk Makanan, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	153
Tabel 3.63 Uji F Pada Kualitas Produk Makanan, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	155

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konsep Bauran Pemasaran 4P.....	15
Gambar 1.2 Tahap Proses Keputusan Pembelian	18
Gambar 1.3 Kerangka Berpikir	31
Gambar 1.4 Uji T	49
Gambar 1.5 Uji F	50
Gambar 2.1 Logo RM. Rindang 84	53
Gambar 2.2 Struktur Organisasi RM. Rindang 84.....	55
Gambar 2.3 Bandeng Tanpa Duri	58
Gambar 2.4 Menu Camilan.....	60
Gambar 3.1 Pengujian Hipotesis 1 Dengan <i>T-Test (Two Tailed)</i>	134
Gambar 3.2 Pengujian Hipotesis 2 Dengan <i>T-Test (Two Tailed)</i>	141
Gambar 3.3 Kurva Hipotesis 3 Dengan <i>T-Test (Two Tailed)</i>	149
Gambar 3.4 Kurva Hipotesis 4 Dengan <i>T-Test (Two Tailed)</i>	157