



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PORTOBELLO CAFÉ
(Studi Kasus pada Konsumen Portobello di Kota Semarang)**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Diponegoro Semarang**

Penyusun

Rayhan Hasbi

14020216140050

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

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rayhan Hasbi
NIM : 14020216140050
Departemen : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Portobello Café Semarang.

Adalah benar-benar hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan

Semarang, 01 Maret 2021



Pembuat Pernyataan,
Rayhan Hasbi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Kegagalan menghancurkan kesombongan, Kegagalan membangkitkan kecerdasan,
Kegagalan menuntun kedewasaan”*

-Sir Winston Churchill

PERSEMBAHAN

- Kepada Allah yang maha esa, sangat membantu saya dalam mengerjakan skripsi saya yang senantiasa selalu di beri kemudahan olehnya
- Ayah dan ibu, yang telah membiayai biaya Pendidikan saya sampai titik sekarang ini dan telah memberikan dukungan penuh untuk saya mengejar kelulusan
- Keluarga saya Ayah, Ibu, Abe yang telah membantu saya dalam segala hal agar saya dapat menyelesaikan skripsi saya ini dengan baik
- Kepada Vega, Syavergio, Hadil, Kenny, Abed, Usman, Irfan, Fadhil, Nabil, Ryan, Panji yang telah menjadi circle 1 saya selama masa perkuliahan yang membuat masa perkuliahan menjadi masa masa yang mengasyikan
- Kepada teman saya Fyna, Attila, Jessica, Widya, Uli, Choi Yang telah membantu saya dalam hal formatting, informasi mengenai skripsi dan dukungan moral.
- Kepada Teman-Teman Administasi Bisnis Undip 2016 yang telah banyak membantu saya menjalani perkuliahan selama 4 tahun.
- Kepada Dosen Pembimbing saya Prof. Sudharto yang telah membimbing saya dengan kesabaran dari awal sampai tahap ini.

ABSTRAK

Banyak terjadi perubahan dunia modern pada saat ini, seiring berkembangnya zaman, pola hidup manusia pun ikut berubah dan berkembang. Bisnis *Food and Beverage* juga mengalami perkembangan pesat yang di dasari oleh perkembangan zaman yang pesat. Industri makanan berkembang pesat karena keragaman inovasi produk yang di tawarkan untuk menarik konsumen. Portobello adalah restoran lokal yang menawarkan berbagai macam makanan *western* khususnya Itali. Menu yang di tawarkan pun sangat bervariasi seperti pasta, pizza dan makanan *western* lainnya. Menurut data pendapatan Portobello mengalami penjualan yang fluktuatif. Maka diduga bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga mempengaruhi hasil penjualan yang fluktuatif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada konsumen Portobello. Tipe penelitian ini adalah *eksplanatory research* dan pengambilan sample menggunakan Teknik *purposive sampling dan accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dari google form. Sampel yang di gunakan sebanyak 100 responden. Untuk pengolahan data di lakukan dengan SPSS versi 22 dan menggunakan analisis kuantitatif dengan uji validitas, reabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi sederhana dan berganda, signifikansi uji t dan uji F

Bedasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh dari kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat di buktikan dengan uji regresi dari variabel kualitas pelayanan dan harga yang menghasilkan nilai regresi sebesar 0,664 dan 0,858.

Bedasarkan hasil penelitian, maka Portobello disarankan untuk melakukan pelatihan lagi untuk karyawan-karyawannya untuk membenahi kekurangan yang ada yaitu pada indikator kebersihan ruangan Portobello (X1.1), fasilitas parkir (X1.2), penampilan dan kerapihan karyawan (X1.3) dan Portobello melayani pelanggan dengan cepat dan tangkas sesuai yang di inginkan pelanggan (X1.5) yang memiliki skor di bawah rata-rata . Selain itu Portobello disarankan untuk mengkaji ulang harga yang di berikan karena indikator keterjangkauan harga (X2.1) dan Portobello memiliki harga yang bersaing (X2.3) memiliki skor yang di bawah rata-rata dan harga merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The effect of Quality Service and Price on Purchase Decision in Portobello Café Semarang

In this era, there are lot of changes have been occurring in this modern world, food and beverage is one of it. Food and beverage business experienced a huge progress because they innovate the product to attract consumer. Portobello is a restaurant that serves western food especially Italian food, as example is pasta, pizza, and others. Based on data, Portobello is having fluctuating sales. Therefore researcher suspect that service quality and price variable is causing the fluctuating sales.

This Research is aim to determine the influence of quality service and price on purchase decision in Portobello café. The type of research is explanatory research and using purposive sampling and also accidental sampling. The sample used for this research is 100 responden. This research used SPSS 22 Version and using validity test, reability test, correlation test, coefficient of determination test, simple regression and multiple regression test, and the signifancy of t test and F test

The result of this research showed us that the quality service and price is affecting purchase decision. This can be proven by regression analyst for individual variable quality service and price which is the result is 0,664 and 0,858.

Based on this research, Portobello is advised to do a training for the services quality because there are several indicator like cleanliness of the Portobello room(X1.1), parking facilities (X1.2), appearance and neatness of the employee(X1.3) and employee skills (X1.5) whose value is below average. Portobello also advised to review the price they gave to the customers because based on the result is showing us that X2.1 (affordability of price) and X2.3 (have competitive price) has a value below average. Meanwhile price is the variable that has most dominant influence to purchase decision.

Keyword : Service Quality, Price, and Purchase Desicion

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Teori.....	5
1.5.1 Perilaku Konsumen	7
1.5.2 Keputusan Pembelian	8
1.5.3 Kualitas Pelayanan	15
1.5.4 Harga	17
1.5.5 Hasil Penelitian Terdahulu	20
1.5.6 Hubungan Antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen	21
1.6 Perumusan Hipotesis	22
1.7 Definisi Konsep.....	23

1.8	Definisi Operasional.....	24
1.9	Metode Penelitian.....	26
1.9.1	Tipe Penelitian.....	26
1.9.2	Populasi dan Sampel	26
1.9.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	27
1.9.4	Jenis dan Sumber Data	27
1.9.5	Skala Pengukuran.....	28
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data	29
1.9.7	Teknik Analisi Data	29
1.9.8	Pengujian Hipotesis.....	33
BAB II.....		36
2.1	Sejarah Portobello	36
2.2	Visi, Misi, dan Logo.....	36
2.2.1	Visi Perusahaan	36
2.2.2	Misi Perusahaan	37
2.2.3	Logo Perusahaan	37
3.3	Struktur Organisasi.....	38
2.2.4	Pemilik	38
2.2.5	Manager.....	38
2.2.6	Juru Masak	39
2.2.7	Pramusaji.....	39
2.2.8	Kasir	39
2.2.9	Bagian Umum	39
2.4	Identitas Responden	40
2.4.1	Jenis Kelamin Responden	40

2.4.2	Usia Responden`	40
2.4.3	Pendidikan Terakhir Responden	41
2.4.4	Pekerjaan Responden	42
2.4.5	Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan	43
2.4.6	Pertama kali mengetahui Portobello berdasarkan Responden.....	43
BAB III		45
3.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.1.1.	Uji Validitas	45
3.1.2	Uji Reabilitas.....	48
3.1.3	Analisa dan hasil Interpretasi Penelitian.....	49
3.2.1	Persepsi terhadap kualitas pelayanan	49
3.2.1.5	Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Kualitas Pelayanan.....	55
3.2.1.6	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	56
3.2.1	Persepsi terhadap Harga	58
3.2.2.6	Kategorisasi Variabel Harga	61
3.2.3	Persepsi terhadap keputusan pembelian	63
3.2.3.5	Rekapitulasi Keputusan Pembelian.....	66
3.2.3.6	Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian	67
3.3	Analisis data	69
3.3.1	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian	69
3.3.2	Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian	72
3.3.3	Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian.....	75
3.4	Pembahasan	78
BAB IV		81
4.1	Kesimpulan.....	81

4.2	Saran.....	81
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN.....	87
	SURAT KETERANGAN PENELITIAN	87
	DAFTAR PERTANYAAN QUESTIONER.....	88
	IDENTITAS RESPONDEN	98
	LAMPIRAN TABEL INDUK	99
	UJI VALIDITAS DAN REABILITAS.....	100
	X1 KUALITAS PELAYANAN	100
	X2 HARGA.....	100
	Y1 KEPUTUSAN PEMBELIAN	101
	KOEFISIEN KORELASI	101
	X1 KUALITAS PELAYANAN	101
	X2 HARGA.....	102
	X1,X2 DAN Y1	102
	REGRESI SEDERHANA.....	102
	REGRESI SEDERHANA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN.....	102
	REGRESI SEDERHANA HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN.....	103
	REGRESI BERGANDA X1 DAN X2 TERHADAP Y1	103
	TABEL R	103
	TABEL T	105
	TABEL F.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Skema Hipotesis	23
Gambar 1. 2 Kurva Uji t.....	34
Gambar 1. 3 Kurva Uji F.....	35
Gambar 2.1 Logo portobello	37
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pendapatan Restoran Portobello di Tahun 2015 – 2019	2
Tabel 1. 2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	31
Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 2. 2 Usia Responden.....	41
Tabel 2. 3 Pendidikan Terakhir	41
Tabel 2. 4 Pekerjaan Responden	42
Tabel 2. 5 Penghasilan Responden.....	43
Tabel 2. 6 Pertama Kali Mengetahui Portobello.....	44
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	46
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Harga (X2)	47
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	47
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 3.5 Portobello Memiliki Ruangan yang bersih	49
Tabel 3.6 Fasilitas Parkir.....	50
Tabel 3.7 Penampilan Karyawan Portobello.....	51
Tabel 3.8 Pelayanan yang selalu sesuai dengan keinginan konsumen.....	51
Tabel 3.9 Pelayanan yang cepat dan tangkas	52
Tabel 3.10 Karyawan memahami produk yang di tawarkan kepada konsumen.....	53
Tabel 3.11 Sopan dan Santun Karyawan Portobello pada saat melayani	54
Tabel 3.12 Kasir Portobello menghitung jumlah pembayaran dengan tepat dan teliti ..	55
Tabel 3.13 Keterjangkauan Harga produk Portobello.....	58
Tabel 3.14 Harga yang di berikan sepadan dengan kualitas produk.....	59
Tabel 3.15 Portobello memiliki harga yang bersaing	59
Tabel 3.16 Harga yang diberikan sepadan dengan manfaat yang di peroleh konsumen	60
Tabel 3.17 Kemantapan sebuah produk	64
Tabel 3.18 Memilih Portobello di bandingkan dengan kompetitornya	64
Tabel 3.19 Melakukan pembelian lebih dari satu kali dalam sebulan	65
Tabel 3.20 Membeli lebih dari satu produk dalam setiap transaksi	66

Tabel 3.21 Koefisien Korelasi X1 dan Y1	69
Tabel 3.22 Koefisien Determinasi X1 dan Y1	70
Tabel 3.23 Uji Regresi Linear Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian	71
Tabel 3.24 Koefisien Korelasi X2 dan Y1	72
Tabel 3.25 Koefisien Determinasi X1 dan Y1	73
Tabel 3.26 Uji Regresi Linear Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian	74
Tabel 3.27 Koefisien Korelasi X1 , X2 dan Y1	75
Tabel 3.28 Regresi Linear Berganda.....	76
Tabel 3.29 Uji F Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian	77