



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

(Studi pada Konsumen BreadTalk Java Mall Semarang)

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

**Nama : Maissy Erna Damanik
NIM : 14020217130042**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2021**

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Maissy Erna Damanik

NIM : 14020217140032

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian

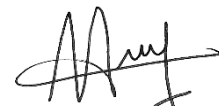
(Studi pada Konsumen BreadTalk Java Mall Semarang)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya ilmiah orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 12 November 2021

Pembuat Pernyataan,



Maissy Erna Damanik

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Konsumen BreadTalk Java Mall Semarang)

Nama Penyusun : Maissy Erna Damanik

NIM : 14020217130042

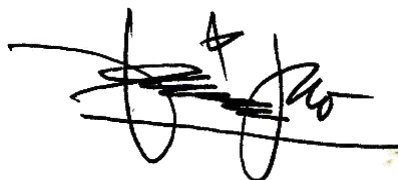

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Semarang, 12 November 2021

Dekan

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Hardi Warsosno, MTP
NIP.19640827 199001 1 001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

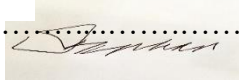
Dosen Pembimbing

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

Dosen Penguji

1. Drs. Handojo Djoko W, M.Si (..........)

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

3. Prof. Drs. Sudharto Prawata Hadi, MES, Ph.D (..........)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“So do not fear, for I am with you; do not be dismayed, for I am your God. I will strengthen you and help you; I will uphold you with My righteous right hand.”

Isaiah 41:10

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan penyertaan-Nya yang selalu ada selama hidup saya, terlebih ketika penyusunan skripsi ini hingga selesai.
2. Mama, Bapak, dan Kak Margith yang tidak pernah berhenti untuk memberikan dukungan dan mendoakan saya selama ini. Terima kasih karena sudah sangat mengerti saya dan selalu ada untuk saya.
3. Cindy Tan sahabat saya sejak kelas 7 yang menjadi *support system* saya selama ini. Terima kasih telah menjadi teman yang baik, terima kasih sudah selalu ada untuk mendengarkan semua keluh kesah hidup saya, dan tidak pernah berhenti memberi dukungan serta doa bagi saya.
4. BridGe dan TeamSG yang selalu menemani saya mulai dari SMP hingga saat ini dan selalu bersedia mendengarkan dan memberikan masukan terhadap saya sampai sekarang.

5. Nur Amalina, Aaqila Salsabila, Fathiyah Ashma, dan M. Rifqi Ramadani, sahabat seperjuangan saya di kelas dan juga di himpunan, terima kasih sudah berjuang bersama di PILAR mulai dari perangkat muda sampai BPH dan akhirnya kita bisa menyelesaikan dunia perkuliahan ini.
6. Fanny Maulita dan Martha Adelia sahabat saya sejak mahasiswa baru yang selalu ada dimanapun dan kapanpun. Terima kasih sudah memiliki hati yang paling baik dan tidak pernah ragu untuk membantu saya selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi.
7. Cila, Ayu, Dhilah, Shania, Nofia, dan Dita yang sudah mau direpotkan dan mengajarkan banyak hal kepada saya terutama dalam penulisan skripsi ini.
8. Demisioner Laskar Aguna yang telah mengisi masa-masa kuliah saya di organisasi dan memberikan banyak pelajaran baru serta pengalaman berharga untuk mengembangkan diri saya.
9. Teman-teman Adminstrasi Bisnis 2017 yang menjadi teman seperjuangan saya mulai dari semester satu hingga semester akhir.
10. Dosen pembimbing saya, Bu Reni dan Prof. Sudharto, terima kasih banyak sudah memberikan bimbingan dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini. Serta seluruh dosen Administrasi Bisnis FISIP Undip yang sudah membagikan ilmu dan banyak membantu dalam proses perkuliahan ini.

11. Choi Seungcheol, Yoon Jeonghan, Hong Jisoo, Moon Junhwi, Kwon Soonyoung, Jeon Wonwoo, Lee Jihoon, Lee Seokmin, Kim Mingyu, Seo Myeongho, Boo Seungkwan, Chwe Hansol, dan Lee Chan terima kasih sudah menjadi *my source of happiness*. Terima kasih atas semua karyanya yang sudah menemani dan memberikan ketenangan disaat saya sedang tidak baik-baik saja.

Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian

(Studi pada Konsumen BreadTalk Java Mall Semarang)

ABSTRAKSI

Industri makanan dan minuman di Indonesia akan terus mengalami pertumbuhan karena makanan dan minuman masuk ke dalam kebutuhan primer bagi manusia yang harus terpenuhi. BreadTalk Java Mall Semarang menjadi salah satu toko yang menjual produk *bakery* atau roti di Semarang. Berdasarkan data penjualan, terjadi fluktuasi pada volume penjualan produk BreadTalk Java Mall Semarang dari tahun 2017 sampai 2020. Maka diduga kualitas produk dan harga menjadi faktor yang mempengaruhi fluktuasi volume penjualan tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pada konsumen BreadTalk Java Mall Semarang. Tipe penelitian yang digunakan ialah *explanatory research* dengan teknik pengambilan sampel yaitu *non probability sampling* dan menggunakan metode *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden konsumen BreadTalk Java Mall Semarang. Data dikumpulkan dengan melakukan penyebaran kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif dengan uji validitas, reliabilitas, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi sederhana, regresi berganda, dan signifikansi uji t dan uji f dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga secara parsial dan simultan mempengaruhi keputusan pembelian. Berdasarkan hasil tersebut maka BreadTalk Java Mall Semarang disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk sebelum disajikan kepada konsumen dengan mencari referensi, memodifikasi, dan menambahkan inovasi yang baru terhadap produknya. Selain itu perlu juga melakukan peninjauan ulang dan riset lebih lanjut terkait penetapan harga yang ditawarkan.

Kata Kunci: kualitas produk, harga, keputusan pembelian

The Influence of Product Quality and Price on the Purchase Decision

(Study on BreadTalk Java Mall Semarang Consumers)

ABSTRACT

The better growth of the food and beverage industry in Indonesia opens up opportunities for business people to produce products that are able to meet the needs and desires of their consumers. The food and beverage industry will continue to experience growth because food and beverages are one of the primary needs for humans that must be met. BreadTalk Java Mall Semarang is one of the shops that sell bakery or bread products in Semarang. Based on sales data, there were fluctuations in the sales volume of BreadTalk Java Mall Semarang products from 2017 to 2020. So it is suspected that product quality and price are factors that affect the fluctuation in sales volume.

*This research was conducted with the aim of knowing the effect of product quality and price on purchasing decisions on consumers of BreadTalk Java Mall Semarang. The type of research used is explanatory research with non-probability sampling techniques and using the method of accidental sampling and purposive sampling. The sample used in this study was 100 respondents from BreadTalk Java Mall Semarang consumers. Data were collected by distributing questionnaires. This study uses quantitative and qualitative analysis with validity, reliability, correlation coefficient, coefficient of determination, simple regression, multiple regression, and the significance of *t* test and *f* test with the help of SPSS version 25 application.*

The results of this study indicate that product quality and price partially and simultaneously affect purchasing decisions. Based on these results, BreadTalk Java Mall Semarang is advised to maintain and improve product quality before being presented to consumers by seeking references, modifying, and adding new innovations to their products. In addition, it is also necessary to conduct a review and further research related to the pricing offered.

Keyword: Product Quality, Price, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Konsumen BreadTalk Java Mall Semarang)”** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan jenjang pendidikan program Strata 1 (S1) Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai jika tidak ada bantuan, dukungan, bimbingan, saran, kritik, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada:

1. Dr. Drs. Hadi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Dr. Widiartanto, M.Ab selaku Kepala Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si selaku Kepala Progam Studi Administrasi Bisnis dan selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Prof. Drs. Sudharto Prawata Hadi, MES, Ph.D selaku dosen pembimbing 2 dan dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Handojo Djoko W, M.Si selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah membantu selama masa kuliah dan memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro yang telah tidak pernah lelah untuk memberikan ilmu-ilmu baru yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
7. Pihak BreadTalk Java Mall Semarang yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam proses pengambilan data dan kesediannya untuk memberikan jawaban yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
8. Seluruh responden atas kesediannya dalam mengisi kuesioner penelitian yang telah saya berikan.
9. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari akan kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga saya menerima kritik dan saran bagi kemajuan penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi acuan bagi penelitian yang akan datang.

Semarang, 12 November 2021

Penulis,



Maissy Erna Damanik

NIM. 14020217130042

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAKSI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat	12
1.5 Kerangka Teori	13
1.5.1 Perilaku Konsumen.....	13
1.5.2 Keputusan Pembelian.....	14
1.5.3 Produk.....	25
1.5.4 Harga.....	27
1.5.5 Hubungan Antar Variabel.....	29
1.6 Penelitian Terdahulu	32
1.7 Hipotesis.....	38
1.8 Definisi Konseptual	40
1.8.1 Kualitas Produk.....	40
1.8.2 Harga.....	40
1.8.3 Keputusan Pembelian.....	40
1.9 Definisi Operasional.....	41
1.9.1 Kualitas Produk.....	41
1.9.2 Harga.....	43
1.9.3 Keputusan Pembelian.....	44
1.10 Metode Penelitian.....	45

1.10.1 Tipe Penelitian	45
1.10.2 Populasi dan Sampel	45
1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	46
1.10.4 Jenis dan Sumber Data.....	47
1.10.5 Skala Pengukuran	48
1.10.6 Teknik Pengumpulan Data	49
1.10.7 Teknik Pengolahan Data	50
1.10.8 Teknik Analisis Data.....	51
BAB II GAMBARAN UMUM BREADTALK JAVA MALL SEMARANG DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	60
2.1 Sejarah BreadTalk.....	60
2.2 Visi dan Misi BreadTalk	62
2.2.1 Visi	62
2.2.2 Misi	62
2.3 Logo Perusahaan	62
2.4 Produk BreadTalk	63
2.2 Lokasi dan Kontak Perusahaan.....	66
2.5.1 Lokasi Perusahaan	66
2.5.2 Kontak Perusahaan.....	67
2.3 Struktur Organisasi BreadTalk Java Mall Semarang	67
2.4 Deskripsi Jabatan.....	68
2.5 Identitas Responden.....	70
2.5.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	71
2.5.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
2.5.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
2.5.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
2.5.5 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku per Bulan 74	
2.5.6 Identitas Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan	75
BAB III PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN	77
3.1 Uji Validitas & Reliabilitas.....	77
3.1.1 Uji Validitas.....	77
3.1.2 Uji Reliabilitas	84
3.2 Analisis Deskripsi Variabel	85

3.2.1	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X1)	85
3.2.2	Persepsi Responden Terhadap Variabel Harga (X2)	110
3.2.3	Persepsi Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y)	119
3.3	Analisis Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	128
3.4	Analisis Pengaruh Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	134
3.5	Analisis Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	140
3.6	Pembahasan	147
BAB IV	PENUTUP	153
4.1	Kesimpulan.....	153
4.2	Saran	154
DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN	160

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan BreadTalk Java Mall Semarang	5
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 1.3 Skala Likert	49
Tabel 1.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	53
Tabel 2.1 Identitas Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 2.2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 2.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	73
Tabel 2.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	74
Tabel 2.5 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku Per Bulan .	75
Tabel 2.6 Identitas Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	76
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	79
Tabel 3.2 Hasil Perhitungan Uji Validitas Harga (X2).....	81
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	83
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	84
Tabel 3.5 Tanggapan Responden terhadap Aroma Produk	86
Tabel 3.6 Tanggapan Responden terhadap Warna Produk.....	88
Tabel 3.7 Tanggapan Responden terhadap Tekstur Produk	89
Tabel 3.8 Tanggapan Responden terhadap Rasa Produk.....	91
Tabel 3.9 Tanggapan Responden terhadap Porsi Produk	93
Tabel 3.10 Tanggapan Responden terhadap Bentuk Produk.....	94
Tabel 3.11 Tanggapan Responden terhadap Hiasan atau Garnish pada produk ...	96
Tabel 3.12 Tanggapan Responden terhadap Kebersihan Produk.....	98
Tabel 3.13 Tanggapan Responden terhadap Standar Pembuatan Produk	99
Tabel 3.14 Tanggapan Responden terhadap Kesesuaian Varian Produk dengan Selera Konsumen.....	101
Tabel 3.15 Tanggapan Responden terhadap Ketersediaan Varian Harga.....	102
Tabel 3.16 Tanggapan Responden terhadap Inovasi Varian Produk	103
Tabel 3.17 Tanggapan Responden terhadap Keragaman Varian Produk	105
Tabel 3.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk	106
Tabel 3.19 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk	109
Tabel 3.20 Tanggapan Responden terhadap Keterjangkauan Harga	111
Tabel 3.21 Tanggapan Responden terhadap Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	112
Tabel 3.22 Tanggapan Responden terhadap Daya Saing Harga	113
Tabel 3.23 Tanggapan Responden terhadap Kesesuaian Harga dengan Manfaat Produk	115
Tabel 3.24 Rekapitulasi Jawaban responden Mengenai Variabel Harga.....	116
Tabel 3.25 Kategorisasi Variabel Harga	118
Tabel 3.26 Tanggapan Responden terhadap Kemantapan Pada Sebuah Produk	119
Tabel 3.27 Tanggapan Responden terhadap Kebiasaan dalam Membeli Produk	121
Tabel 3.28 Tanggapan Responden terhadap Memberikan Rekomendasi Kepada Orang Lain	122

Tabel 3.29 Tanggapan Responden terhadap Melakukan Pembelian Ulang	124
Tabel 3.30 Rekapitulasi Jawab Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian.....	125
Tabel 3.31 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian.....	127
Tabel 3.32 Tabulasi Silang Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian	129
Tabel 3.33 Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	130
Tabel 3.34 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	131
Tabel 3.35 Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	132
Tabel 3.36 Tabulasi Silang Harga dengan Keputusan Pembelian.....	135
Tabel 3.37 Hasil Uji Koefisien Korelasi Harga terhadap Keputusan Pembelian	136
Tabel 3.38 Hasil Uji Koefisien Determinasi Harga terhadap Keputusan Pembelian	137
Tabel 3.39 Uji Regresi Linear Sederhana Harga terhadap Keputusan Pembelian	138
Tabel 3.40 Hasil Uji Korelasi Linear Berganda Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	141
Tabel 3.41 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	142
Tabel 3.42 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	143
Tabel 3.43 Hasil Perhitungan Uji F Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	145

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman di Indonesia	2
Gambar 1.2 Hasil Google Review BreadTalk Java Mall Semarang	7
Gambar 1.3 Daftar Menu BreadTalk Java Mall Semarang	9
Gambar 1.4 Proses Keputusan Pembelian	22
Gambar 1.5 Hipotesis Penelitian	39
Gambar 1.6 Kurva Uji t (Two Tail)	57
Gambar 2.1 Logo BreadTalk	62
Gambar 2.2 Varian Produk Bread	63
Gambar 2.3 Varian Produk Danish	64
Gambar 2.4 Varian Produk Toast	65
Gambar 2.5 Varian Produk Cake	65
Gambar 2.6 Varian Produk Dry Cake	66
Gambar 2.7 Struktur Organisasi BreadTalk Java Mall Semarang	67
Gambar 3.1 Pengujian Hipotesis dengan t-Test Variabel Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	134
Gambar 3.2 Pengujian Hipotesis dengan t-Test Variabel Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	140
Gambar 3.3 Pengujian Hipotesis dengan F-Test Variabel Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian	147