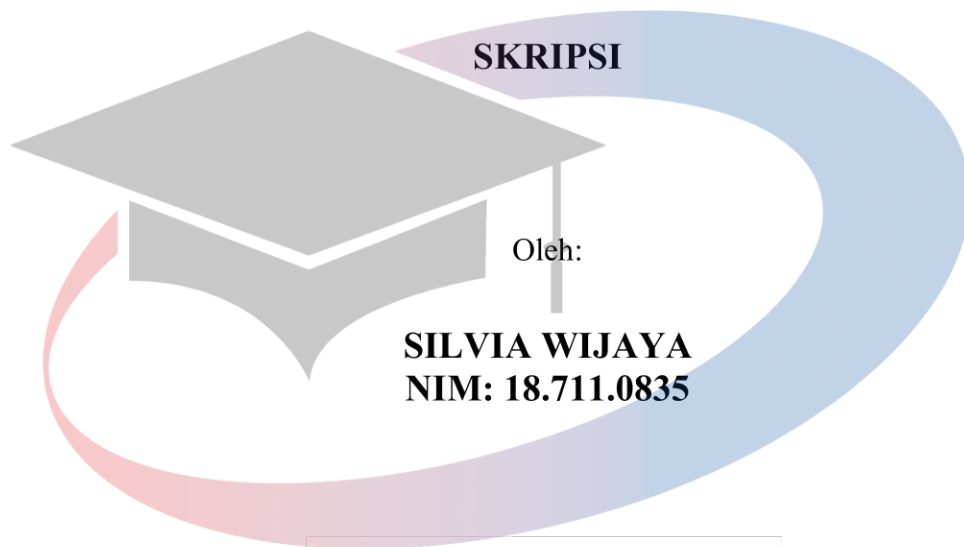


**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KERUPUK PF DI CV. PUTERA FAJAR MEDAN**

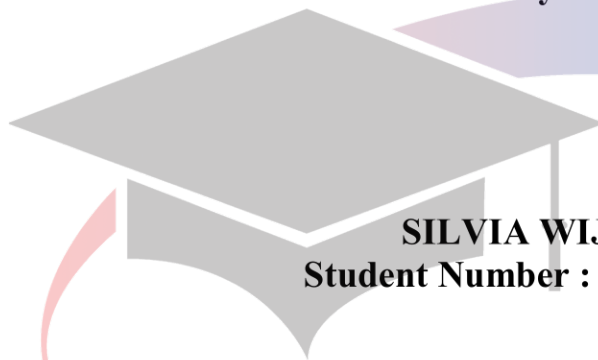


UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2022**

**INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND QUALITY  
OF SERVICE ON THE PURCHASE DECISION OF PF  
CRACKERS IN CV. PUTERA FAJAR MEDAN**

**By :**



**SILVIA WIJAYA**  
**Student Number : 18.711.0835**



**MANAGEMENT STUDY PROGRAM  
FACULTY OF BUSINESS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KERUPUK PF DI CV. PUTERA FAJAR MEDAN

#### SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**SILVIA WIJAYA**  
**NIM: 18.711.0835**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

  
Hanny Siagian, S.E., M.Si

Medan, 28 Juli 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi

  
UNIVERSITAS  
MIKROSKIL  
Apren Halomoan Hitasoit, S.E., M.Si

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Silvia Wijaya

NIM : 18.711.0835

Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tuga Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tuga Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kerupuk PF di CV. Putera Fajar Medan

Tempat penelitian : CV. Putera Fajar Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Medan Tanjung Morawa Km 13,2 Desa Bangun Sari  
No. Telp Tempat Penelitian : 0617360583

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan hal bebas royalty Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagaian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 28 Juli 2022

Saya yang membuat pernyataan



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian kerupuk PF Di Cv. Putera Fajar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *asosiatif*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sampling jenuh*, dengan jumlah sampel 85 toko. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian menunjukkan secara persial variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian kerupuk PF di CV. Putera Fajar. Secara simultan variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian kerupuk PF di CV. Putera Fajar. Nilai koefisien determinasi (*Adjust R Square*) sebesar 0,137 atau 13,7 yang berarti keputusan pembelian kerupuk PF di CV. Putera Fajar di pengaruhi oleh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan sebesar 13,7% dan sisanya 86,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian Kerupuk PF*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

The purpose of this study is to find out and analyze the Effect of Product Quality, Price and Service Quality on the Decision to Purchase Pf Crackers in CV. Putera Fajar Medan. The type of research used in this study is associative research. The sampling technique uses a saturated sampling method, with a sample count of 85 stores. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. Based on the test results in the study, it shows that initially the variables of product quality, price and service quality affect the decision to buy PF crackers in CV. Putera Fajar Medan. Simultaneously, the variables of product quality, price and service quality affect the purchase decision of PF crackers in CV. Putera Fajar Medan. The value of the coefficient of determination (Adjust R Square) is 0.137 or 13.7 which means the decision to buy PF crackers on the CV. Putera Fajar Medan was influenced by product quality, price and service quality by 13.7% and the remaining 86.3% was influenced by other factors that were not studied in this study.

Keywords : Product Quality, Price, Service Quality, PF Cracker Purchase Decision



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

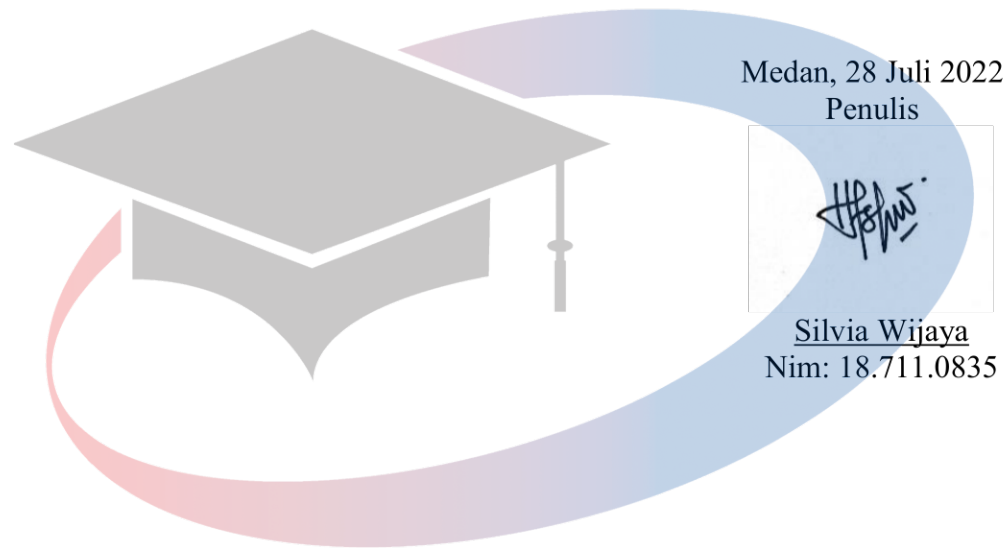
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan kasih setiaNya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kerupuk PF di CV. Putera Fajar Medan” Penelitian ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
2. Bapak Paulus, S.Kom., M.T selaku Wakil Ketua I Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
3. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua II Fakultas Bisnis Mikroskil Medan.
4. Bapak Wilian, S.Kom., M.M., selaku Wakil Ketua II Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.
5. Bapak William, S.Kom., M.M, selaku Wakil Ketua III Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.
6. Bapak Andri, S.Kom., M.T.I, selaku Wakil Ketua IV Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.
7. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.
8. Bapak Apren Halomoan Hitasoit, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan
9. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si, selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan,
10. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II atau Pendamping yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Ibu Purnaya Sari Br. Tarigan, S.E., M.Si, selaku Dosen Wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
12. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mikroskil yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis.
13. Kedua orang tua dan seluruh keluarga serta saudara yang telah mendukung dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini

14. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL



# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRA</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Ruang Lingkup .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
1.6. Originalitas .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Pemasaran .....	7
2.1.1.1. Defenisi Pemasaran .....	7
2.1.1.2. Strategi Pemasaran .....	7
2.1.1.3. Tujuan Strategi Pemasaran .....	8
2.1.2. Keputusan Pembelian .....	10
2.1.2.1. Defenisi Keputusan Pembelian .....	10
2.1.2.2. Tahap-Tahap Pengambilan Keputusan Pembelian .....	10
2.1.2.3. Struktur Keputusan Pembelian .....	12
2.1.2.4. Indikator Keputusan Pembelian .....	15
2.1.3. Kualitas Produk .....	15
2.1.3.1. Defenisi Kualitas Produk .....	15
2.1.3.2. Dimensi Kualitas Produk .....	17
2.1.3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	18
2.1.3.4. Indikator Kualitas Produk .....	20
2.1.4. Harga .....	21
2.1.4.1. Defenisi Harga .....	21
2.1.4.2. Tujuan Penentuan Harga .....	21
2.1.4.3. Metode Penetapan Harga .....	23
2.1.4.4. Strategi Penetapan Harga .....	23

2.1.4.5. Strategi Harga Tambahan .....	24
2.1.4.6. Indikator-Indikator Harga .....	25
2.1.5. Kualitas Pelayanan .....	26
2.1.5.1. Defenisi Kualitas Pelayanan .....	26
2.1.5.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	26
2.1.5.3. Etika Dalam Memberikan Pelayanan.....	27
2.1.5.4. Keputusan Pembelian.....	27
2.1.5.5. Indikator Kualitas Pelayanan.....	27
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	29
2.3. Kerangka Konseptual .....	33
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	33
2.4.1. Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kerupuk PF di CV. Putera Fajar Medan .....	33
2.4.2. Pengaruh Variabel Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kerupuk PF di CV. Putera Fajar Medan .....	34
2.4.3. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kerupuk PF di CV. Putera Fajar Medan .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	37
3.2. Objek Penelitian .....	37
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	37
3.3.1. Penelitian Lapangan (Data Primer).....	37
3.3.2. Observasi.....	38
3.3.3. Wawancara .....	38
3.3.4. Studi Kepustakaan (Data Sekunder) .....	38
3.4. Populasi Dan Sampel.....	39
3.4.1. Populasi.....	39
3.4.2. Sampel.....	39
3.5. Defenisi Operasional Variabel .....	39
3.6. Metode Analisa Data .....	40
3.6.1. Analisis Kualitas Data.....	40
3.6.1.1. Uji Validitas .....	40
3.6.1.2. Uji Reliabilitas .....	41
3.6.2. Analisis Statistik Deskriptif .....	41
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.3.1. Uji Normalitas.....	42
3.6.3.2. Uji Multikolinearitas.....	42
3.6.3.3. Uji Heterokedastisitas .....	43

3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
3.6.5. Pengujian Hipotesisi .....	44
3.6.5.1. Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	44
3.6.5.2. Pengujian Secara Bersama (Uji F) .....	44
3.6.5.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	47
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	47
4.1.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan CV. Putera Fajar .....	47
4.1.1.2. Bagian Struktur Perusahaan .....	47
4.1.2. Karakteristik Responden .....	48
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data .....	49
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas.....	49
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
4.1.4. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	53
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	57
4.1.5.1. Hasil Uji Normalitas .....	57
4.1.5.2. Hasil Uji Multikolinearitas .....	58
4.1.5.3. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	59
4.1.6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	60
4.1.7. Hasil Pengujian Hipotesis .....	61
4.1.7.1. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t) .....	61
4.1.7.2. Hasil Uji Hipotesis Secara Bersama (Uji F) .....	62
4.1.7.3. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	63
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.2.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kerupuk PF .....	63
4.2.2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kerupuk PF .....	64
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kerupuk PF .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>68</b>
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Pengambilan Keputusan Pembelian .....	10
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Dengan Grafik Histogram.....	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Dengan Probability Plot.....	57
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas <i>Scatterplot</i> .....	59



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Peneliti Terdahulu.....	33
Tabel 3.1 Skala Likert.....	38
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembeli.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kota.....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ).....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Harga ( $X_2$ ).....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ).....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Kerupuk PF (Y).....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian Kerupuk PF.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik Deskriptif Harga.....	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian Kerupuk PF.....	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Glejser.....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	61
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis Secara Bersama (Uji F).....	62
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	76
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data SPSS.....	85
Lampiran 4 Tabel Distribusi T Dan R .....	96
Lampiran 5 Tabel Distributif .....	97
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	98

