

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
DUNKIN DONUTS DI KOTA YOGYAKARTA
(Studi Pada Dunkin Donuts Ramai Mall Malioboro Yogyakarta)**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Sarjana S1 Program Studi Manajemen



Oleh :

Afriana Lala

192304001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
DUNKIN DONUTS DI KOTA YOGYAKARTA
(Studi Pada Dunkin Donuts Ramai Mall Malioboro Yogyakarta)

Diajukan oleh :

Afriana Lala
192304001

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S1) di Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas
Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Hari / Tanggal: Senin, 21 Agustus 2023

Mengesahkan:

Ketua Penguji



Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.
NIDN : 0519029002

Pembimbing



Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M
NIDN : 0502026802

Anggota Penguji 1



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA.
NIDN : 0506098101

Anggota Penguji 2



Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M
NIDN : 0502026802

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Afriana Lala
NPM : 192304001
Program Studi : Manajemen (S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Dunkin Donuts Di Kota Yogyakarta (Studi Pada Dunkin Donuts Ramai Mall Malioboro Yogyakarta)

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 14 Agustus 2023



Afriana Lala

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat-NYA yang Maha Kuasa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Keputusan Pembelian Terhadap Produk Dunkin Donuts di Kota Yogyakarta" dengan baik sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada tingkat SI pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta. Dalam penulisan proposal penelitian ini, tentu nya banyak pihak yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, oleh karena itu saya ingin mengucapkan rasa terimakasih khususnya kepada:

1. Ibu Prof. rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si., Selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
4. Ibu Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc. Selaku dosen pembimbing akademik Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
5. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. Selaku pembimbing penyusunan skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal

Achmad Yani Yogyakarta

6. Orang tua dan keluarga yang tidak henti memberikan doa serta dukungan moril maupun materil
7. Teman-teman dan sahabat khususnya Azzah, Yulista, Ebil, Chand, Calak, Petir, Ayu, Remas, Army, Ani, Kuder, Kutil, Rabuk, Daffa, Tri, Onesimus, Edo, Gilang, Kale, Jeklintenfetrix, Jackeejunt, Kutai, Ketot, Karing Boston, Ferdy, Bani, Rijak, Ferdinand, Mahar yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam bentuk apapun.
8. Seluruh teman mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
9. Seluruh responden pengunjung Ramai Mall Malioboro dan Konsumen Produk *Dunkin Donuts* yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengumpulan data penelitian. Serta seluruh pihak yang berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga kebaikannya mendapatkan keberkahan dari Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti berharap dari penelitian ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat bagi pengetahuan khususnya di bidang pemasaran. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka peneliti sangat mengharapkan adanya saran dan kritik dari semua pihak demi menyempurnakan skripsi ini.

Mohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini semoga dapat memberikan manfaat dan memberikan pengetahuan bagi seluruh pihak yang membaca dan membutuhkan.

Yogyakarta, 14 Agustus 2023

Penulis

Afriana Lala

NPM.192304001

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	8
1.3 Tujuan penelitian	9
1.4 Manfaat penelitian	10
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan teori	13
2.2 Penelitian terdahulu	30
2.3 Kerangka berpikir.....	34
2.4 Pengembangan Hipotesis	34
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	34
BAB III	40
METODE PENELITIAN	40
3.1 Desain penelitian.....	40
3.2 Lokasi dan waktu penelitian.....	40
1. Lokasi Penelitian.....	40
2. Waktu penelitian	41
3.3 Definisi Operasional Variabel	41
3.4 Populasi dan sampel	44
1. Populasi	44
2. Sampel	44

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	45
1.	Sumber Primer.....	46
3.6	Teknik Analisis Data.....	46
1.	Analisis Deskriptif.....	46
2.	Uji Validitas.....	47
4.	Uji Asumsi Klasik.....	49
a.	Uji Normalitas.....	49
b.	Uji Heteroskedastisitas.....	49
c.	Uji Multikolinearitas.....	50
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1.	Deskripsi Data.....	54
4.2	Uji Hipotesis.....	66
BAB V	76
KESIMPULAN	76
5.1	Simpulan.....	76
5.2	Rekomendasi.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase Penjualan Donat 2019-2021	3
Tabel 1. 2 Restoran Cepat Saji Terbesar di Indonesia.....	4
Tabel 4. 1 Distribusi jawaban variabel kualitas produk (X1)	57
Tabel 4. 2 Distribusi Jawaban Variabel Persepsi Harga (X2).....	57
Tabel 4. 3 Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen (X3).....	58
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Variabel Keputusan Konsumen (Y)	59
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	60
Tabel 4. 6 Uji Validitas Persepsi Harga (X2)	60
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kepuasan Konsumen	61
Tabel 4. 8 Uji Validitas Keputusan Pembelian	62
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	63
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	63
Tabel 4. 11 Uji Glejser	64
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4. 13 Uji Regresi Linier Berganda	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk Dunkin Donuts.....	2
Gambar 1.2 Alat Cetakan Kue	2
Gambar 4.1 Responden berdasarkan usia konsumen Dunkin Donuts	55
Gambar 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	55

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Waktu Penelitian	98
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	99
Lampiran 3 Surat Bebas Keuangan.....	100
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	101
Lampiran 5 Bukti Bebas Plagiarisme.....	102
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi	97
Lampiran 7 Distribusi Jawaban Responden (Variabel Kualitas Produk)	97
Lampiran 8 Distribusi Jawaban Responden (Persepsi Harga)	97
Lampiran 9 Distribusi Jawaban Responden (Kepuasan Konsumen)	97
Lampiran 10 Distribusi Jawaban Responden (Kepuasan Konsumen)	118

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PERPUSTAKAAN
YOGYAKARTA