

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI RICHEESE FACTORY MAJALENGKA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

SITI RUBAIATUL LATIFAH
202304055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI RICHEESE FACTORY MAJALENGKA

Diajukan oleh:

SITI RUBAIATUL LATIFAH

202304055

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: Jum'at, 26 Juli 2024

Mengesahkan

Penguji 1,



Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.
NIDN 0501109701

Penguji 2,



Wina Driyan Pradana, S.E., M.M.
NIDN 0519079501

Pembimbing,



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

Ketua Program Studi,



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

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Siti Rubaiatul Latifah

NPM : 202304055

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian di Richeese Factory Majalengka

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 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 mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 26 Juli 2024


F4EF5ALX259811642
Siti Rubaiatul Latifah

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian di Richeese Factory Majalengka”

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, dukungan, arahan dan bantuan dari banyak pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Ibu Dra. rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial (FES) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA. selaku Kaprodi Manajemen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
4. Ibu Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik dan skripsi
5. Seluruh sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
6. Kepada orang tua tercinta yang senantiasa memberikan semangat, do'a, dukungan serta bantuan baik secara moril maupun materil yang tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sampai sarjana
7. Terima kasih adikku tersayang, yang selalu mendukung, menghibur dan memberikan semangat kepada penulis

8. Kepada para sahabat yang selalu mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi
9. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini
10. Terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sampai sejauh ini

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada penulis. Akhirnya besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 26 Juli 2024

Penulis,

Siti Rubaiatul Latifah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PEGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu.....	14
C. Kerangka Berfikir.....	18
D. Pengembangan Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Desain Penelitian.....	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian	23
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
D. Populasi dan Sampel	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Deskripsi Data	32
B. Analisis Data	33
C. Pengujian Instrumen Penelitian.....	46
D. Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Konsumen.....	5
Tabel 2. 1 Penelitin Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	24
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	24
Tabel 3. 3 Kuesioner	27
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Kriteria Usia	33
Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik Pekerjaan.....	34
Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik Pendapatan.....	34
Tabel 4. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Karakteristik Pernah Membeli.....	35
Tabel 4. 6 Deskriptif Statistik	35
Tabel 4. 7 Jawaban Responden	40
Tabel 4. 8 Uji Validitas	46
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 10 Uji Normalitas.....	49
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas	51
Tabel 4. 12 Uji Autokorelasi.....	52
Tabel 4. 13 Uji Heteroskedastisitas.....	52
Tabel 4. 14 Analisis Regresi Linear Berganda	53
Tabel 4. 15 Uji Parsial (uji t).....	54
Tabel 4. 16 Uji Simultan (uji f).....	56
Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Google Review	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	18
Gambar 4. 1 Logo Richeese Factory	32

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2 Data Penelitian.....	76
Lampiran 3 Sampel Penelitian	82
Lampiran 4 Uji Instrumen Penelitian.....	88
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	97
Lampiran 6 Uji Hipotesis	100
Lampiran 7 Kartu Bimbingan	102
Lampiran 8 Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	104
Lampiran 9 Dokumentasi Pra Survei	106
Lampiran 10 Hasil Cek Plagiarisme	108