

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA FRIED  
CHICKEN BROTTUS**

**MATEAN RADJAH**

**18410042**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi  
Guna Memenuhi Sebagian Dari  
Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi**



**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA  
KUPANG**

**2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
FRIED CHICKEN BROTTUS**

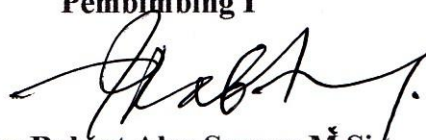
**MATEAN RADJAH**

**18410042**



**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Drs. Robert Alex Serang, M.Si**  
**NIDN.0809096601**

**Pembimbing II**



**Eka Seseli, SE., MM**  
**NIDN.0817089101**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA FRIED CHICKEN**  
**BROTTUS**

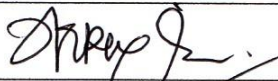

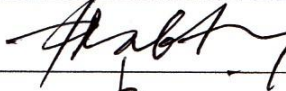

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**MATEAN RADJAH**

**18410042**



Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Pada tanggal : 30 November 2022  
Susunan Dewan Penguji

Penguji utama	Hermyn B.Hina, SE.,M.Si	
Penguji Anggota	Zet Ena ,SE.,MM	
Penguji Anggota/ Pembimbing I	Drs.Robert Alex Serang,M.Si	
Penguji Anggota/ Pembimbing 2	Eka Seseli, SE.,MM	

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



**Dekan Fakultas Ekonomi**

**Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si**  
**NIDN.1506016701**

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Alya Elita Sjoen, SE.,MM**  
**NIDN.0831018301**

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA FRIED  
CHICKEN BROTTUS**



Dipersiapkan dan disusun oleh:

**MATEAN RADJAH**  
18410042

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Pada tanggal : 30 November 2022  
Susunan Dewan Penguji

Penguji utama	Hermyn B.Hina, SE.,M.Si	
Penguji Anggota	Zet Ena ,SE.,MM	
Penguji Anggota/ Pembimbing I	Drs.Robert Alex Serang,M.Si	
Penguji Anggota/ Pembimbing 2	Eka Seseli, SE.,MM	

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**MENYETUJUI**

**Dekan Fakultas Ekonomi**



**Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si**  
NIDN : 1506016701

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Alya Elita Sjoen, SE.,MM**  
NIDN : 0831018301

**ABSTRAK**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA FRIED  
CHICKEN BROTTOUS**

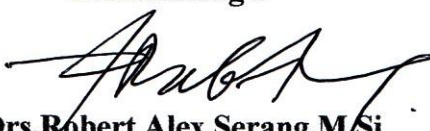
**MATEAN RADJAH**

**18410042**



**Menyetujui**

**Pembimbing I**

  
**Drs. Robert Alex Serang, M.Si**  
**NIDN.0809096601**

**Pembimbing II**

  
**Eka Seseli, SE., MM**  
**NIDN.0817089101**

## MOTTO

“Tuhan Tidak Akan Membiarkanku Berjalan Sejau Ini

Jika Hanya Meningalkanku”

Sebab TUHAN, Dia sendiri akan berjalan di depanmu, dia sendiri akan menyertai engkau, Dia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau;

jangan takut dan jangan patah hati.

ULANGAN 31:8

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat, pertolongan dan anugerah-Nya melalui orang-orang yang membimbing dan mendukung dengan berbagai cara sehingga penulis dapat menulis skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi ini yang telah penulis susun ini kepada:

1. Bapa kekasih Markus D.H. Radjah dan Mama Ferderika Lay tercinta yang selalu memberi dukungan dalam doa dan biaya demi kelancaran studi.
2. Adik terkasih, adik Amanda Radjah dan adik Jousua Adi Radjah yang selalu memberi dukungan, bantuan dan doa demi kelancaran menyelesaikan studi
3. Kepada Dosen Penasehat Akademik bapak Jusuf Aboladka,SE.,M.Si yang selalu setia membimbing saya.
4. Kepada Dosen pembimbing I Drs.Robert Alex serang, M.Si dan pembimbing II Ibu Eka Seseli, SE.,MM yang selalu sabar memberikan bimbingan selama mengerjakan skripsi ini sampai selesai
5. Keluarga besar dari Bapak dan Mama, yang juga selalu memberikan dukungan kepada saya
6. Kepada teman – teman terkasih Angel Haning, Tomi Kartika, Ady L. Mou,Yuni ina, Disty Sumintoro serta seluruh teman-teman kelas A Manajemen Angkatan 18 dan teman-teman jurusan pemasaran yang selalu memberi dukungan serta motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI FRIED CHICKEN BROTTUS. Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Penulisan menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan dan dukungan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ayub Urbanus Imanuel Meko, M.Si selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengemban studi pada Fakultas Ekonomi khususnya pada Jurusan Manajemen hingga sampai pada penyelesaian penulisan skripsi ini
2. Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
4. Ibu Alya Elita Sjoen, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Kepada Dosen pembimbing I Drs.Robert Alex serang, M.Si dan pembimbing II Ibu Eka Seseli, SE.,MM yang dengan sabar dan tulus hati



yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Hermyn Hina, SE., M.Si selaku penguji utama dan Bapak Zet Ena, SE., MM selaku penguji anggota
8. Staf dan pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana yang telah memberikan pelayanan dalam proses studi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon saran dan kritik demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhirnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan

Kupang, 30 November 2022

Matean Radjah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Persoalan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.1. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.2. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.2.1 Manfaat Akademik .....</b>	<b>9</b>
<b>1.4.2.2 Manfaat Praktis .....</b>	<b>10</b>

## **BAB II LANDASAN TEORI**

<b>2.1 Landasan Teori .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.2 Kualitas Produk.....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.3 Harga .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.4 Keputusan Pembelian.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2 Konsep Penelitian.....</b>	<b>18</b>
<b>2.3 Hipotesis dan Kerangka Dasar Penelitian.....</b>	<b>20</b>

## **BAB III METODE PENELITIAN**

<b>3.1 Populasi Dan Sampel .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1.1 Populasi .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1.2 Sampel .....</b>	<b>27</b>
<b>3.2 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>24</b>
<b>3.3 Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran .....</b>	<b>24</b>
<b>3.4 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>25</b>
<b>3.4.1. Analisis Pendahuluam.....</b>	<b>25</b>
<b>3.4.2. Analisis Lanjutan .....</b>	<b>25</b>
<b>3.4.2.1 Uji T(Uji secara pasial).....</b>	<b>26</b>
<b>3.4.2.2 Uji Simultan (Uji F).....</b>	<b>27</b>
<b>3.4.2.3 Uji Koefisien determinasi (<math>R^2</math>).....</b>	<b>27</b>

## **BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS**

<b>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>4.1.1. Sejarah Fried Chicken Brotus.....</b>	<b>28</b>
<b>4.1.2. Struktur Organisasi .....</b>	<b>28</b>
<b>4.1.3 Gambaran Umum Responden.....</b>	<b>31</b>
<b>4.1.3.1 Jenis Kelamin.....</b>	<b>31</b>
<b>4.1.3.2 Umur.....</b>	<b>31</b>
<b>4.1.3.3 Pekerjaan.....</b>	<b>32</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Kerangka pikir penelitian.....</b>	<b>22</b>
<b>Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi.....</b>	<b>30</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Jumlah pelanggan fried chicken brottus Januari 2020-2021 .....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 3.1. Indikator Empirik .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 4.4. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4.5. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk .....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4.6. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga ....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4.7. Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4.9. Hasil Uji Parsial .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4.10. Hasil Uji Simultan .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 4.11 Koefisien Determinasi .....</b>	<b>42</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- 1. Hasil Output SPSS**
- 2. Kartu Konsul**
- 3. Kuesioner Penelitian**
- 4. Surat Izin Penelitian**
- 5. Surat Pra Penelitian**
- 6. Surat Selesai Penelitian**
- 7. Tabulasi Data**