

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA  
UD SANG SURYA AYAMI KECAMATAN TITEHENA,  
KABUPATEN FLORES TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**OLEH**

**YOHANES BEDA CARVALLO**

**NIM 2019410164**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS FLORES  
ENDE  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : YOHANES BEDA CARVALLO**  
**Nim : 2019410164**  
**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA UD SANG SURYA AYAMI KECAMATAN TITEHENA, KABUPATEN FLORES TIMUR**

**Ende, 28 Februari 2024**

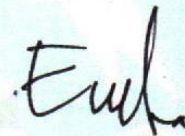
Telah diuji dan di pertahankan di depan Dewan penguji Program Study Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

**Pembimbing I**



**Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM**  
**NIDN : 0818097501**

**Pembimbing II**



**Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
**NIDN. 0814109101**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



**Maria Endang Jamu, SE.,MM**  
**NIDN. 0814109101**

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Februari 2024



Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc.  
NIDN. 0826097401

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen



Maria Endang Jamu, SE.,MM  
NIDN. 0814109101

### Dewan Penguji:

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. <u>Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM</u><br>NIDN : 0814058001     | 1. ....<br> |
| 2. <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, SS., MM</u><br>NIDN. 0831108301 | 2. ....<br> |
| 3. <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u><br>NIDN : 0829097501               | 3. ....<br> |
| 4. <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u><br>NIDN. 0814109101               | 4. ....<br> |
| 5. <u>Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM</u><br>NIDN : 0818097501           | 5. ....<br> |



**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Ud Sang Surya Ayami Kecamatan Titehena, Kabupaten Flores Timur”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 28 Februari 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berati gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 28 Februari 2024  
Yang Memberi Pernyataan



**Yohanes Beda Carvallo**  
**NIM 2019410164**

## **MOTTO**

**"Keberhasilan Adalah Perjalanan Panjang Dari Satu Kegagalan Ke  
Kegagalan Berikutnya Tanpa Kehilangan Semangat."**

**"Carvallo"**

## **PERSEMBAHAN**

Peneliti mengucapkan syukur kepada tuhan yang maha esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga berkesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul” Pengaruh kualitas Pelayanan,Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan pembelian Konsumen Pada UD Sang Surya ayami . Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Serjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa hadir menyertai dan menuntun penelitian menuju keberhasilan.
2. Yang tercinta kedua orang tua saya yang telah membesarkan, membiayai, memotivasi serta mengiringiku dengan doa dan pengorbanan demi mencapai kesuksesan
3. Yang tersayang keluargaku yang telah membantu, kalian sudah jadi penyemangat buat saya dalam menjalani masa perkuliahan ini.
4. Dosen Pembimbing satu dan pembimbing dua, Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM dan Maria Endang Jamu,SE., MM selaku pembimbing dua yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pelatihan Kerja, Dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Balai Taman Nasional Kelimutu”** Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya, kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini :

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores yang dengan bijaksana memimpin Lembaga Pendidikan Tinggi Universitas Flores.
2. Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ekonomi yang dengan bijaksana memimpin dan mengatur menyelenggarakan proses pembelajaran/perkuliahannya ditingkat Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM sebagai Pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM sebagai Pembimbing II, yang dengan bijaksana dan penuh kearifan telah memberikan bimbingan dan pemikiran dalam skripsi ini.
5. Para dosen yang turut memberikan perhatian selama peneliti menempuh proses perkuliahan.

6. Kedua orang tua tercinta, keluarga dan semua saudara-saudari yang selalu memberikan dukungan, doa restu, perhatian dan dorongan moril maupun material kepadapeneliti.
7. Rekan-reakan mahasiswa Program Studi Manajemen yang telah turut memberikan perhatian dan motivasi kepada peneliti sejak penelitian sampai dengan penulisan skripsi ini.
8. Para pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu, yang dengan caranya sendiri telah memberikan pandangan dan kontribusinya kepada peneliti sejak penelitian sampai dengan penulisan skripsi ini.

Pembuatan skripsi ini mungkin belum sempurna bagi pembaca, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran serta masukan yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini.

Ende, Februari 2024

Penulis



## ABSTRAK

**Yohanes Beda Carvalho.2019410164. Pengaruh Kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada UD.Sang Surya Ayami . Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores. Pembimbing 1 bapak Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM pembimbing II Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM.**

---

Tujuan Penelitian ini adalah (1) untuk menguji dan menganalisa Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (2) untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (3) untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (4) untuk menguji dan menganalisa secara simultan Pengaruh Kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 45 konsumen. Data dikumpulkan dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Regresi linear berganda digunakan untuk uji hipotesis penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, (1) ada pengaruh signifikan Kualitas pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,306 > 2,018$ ) (2) ada pengaruh signifikan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,148 > 2,018$ ) (3) ada pengaruh signifikan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,530 > 2,018$ ).

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Keputusan pembelian*

## ABSTRACT

**Yohanes Bede Carvallo.2019410164. The Influence of Service Quality, Product Quality and Price on Consumer Purchasing Decisions at UD.Sang Surya Ayami. Management Study Program. Faculty of Economics. Flores University. Supervisor 1 Mr. Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM supervisor II Mrs. Maria Endang Jamu, SE.,MM.**

---

The purpose of this research is (1) to examine and analyze the influence of service quality on consumer purchasing decisions (2) to determine and analyze the influence of product quality on consumer purchasing decisions (3) to determine and analyze the influence of price on consumer purchasing decisions (4) to test and analyze simultaneously the influence of service quality, product quality and price on consumer purchasing decisions. This research includes quantitative research. The sample in this research was 45 consumers. Data was collected using a questionnaire that had been tested for validity and reliability. Multiple linear regression was used to test the research hypothesis. The results of this research show that, (1) there is a significant influence of service quality on consumer purchasing decisions with a value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $2.306 > 2.018$ ) (2) there is a significant influence of product quality on consumer purchasing decisions with a value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.148 > 2.018$ ) (3) there is a significant influence of price on consumer purchasing decisions with a value of  $t_{count} > t_{table}$  ( $2.530 > 2.018$ ).

**Keywords:** *Service Quality, Product Quality, Price and Purchasing Decisions*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Deskripsi Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	9

2.1.3 Kualitas Produk.....	10
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.1.3.2 Indikator Kualitas Produk .....	12
2.1.4 Harga.....	12
2.1.4.1 Pengertian Harga.....	12
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Metode Penentuan Harga.....	13
2.1.4.3 Indikator Harga .....	13
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	14
2.1.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	14
2.1.5.2 Jenis Perilaku Keputusan Pembelian .....	15
2.1.5.3 Indikator Keputusan Pembelian .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
2.4 Hipotesis.....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	21
3.3 Populasi Dan Sampel .....	21
3.3.1 Populasi.....	21
3.3.2 Sampel.....	22
3.3.3 Teknik Pengambilan Data .....	23
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5 Jenis Dan Sumber Data .....	24
3.6 Teknik Pengumpulan data.....	25

3.7 Instrumen Penelitian.....	25
3.8 Teknik Analisis Data.....	26
3.8.1 Uji Validitas .....	26
3.8.2 Uji Reabilitas .....	26
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	27
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	27
3.8.3.2 Uji Asumsi Multikolonieritas.....	27
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	27
3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	27
3.8.5 Uji Hipotesis .....	28
3.8.5.1 Uji t (secara persial) .....	28
3.8.5.2 Uji F (secara simultan).....	28
3.8.5.3 Koefisien Determinasi.....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Umum UD Sang Surya Ayami.....	29
4.1.1 Visi-Misi .....	29
4.2 Analisis Deskripsi .....	30
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
4.2.3 Uji Instrument Penelitian .....	32
4.2.3.1 Uji Validitas .....	32
4.2.3.2 Uji Reliabilitas .....	35
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	37
4.2.4.1 Uji Normalitas.....	37
4.2.4.2 Uji Multikolinearitas .....	38

4.2.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	39
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
4.2.6 Uji Hipotesis .....	42
4.2.6.1 Uji t .....	42
4.2.6.2 Uji F .....	44
4.2.7 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	46
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	46
4.3.1 Pengaruh Kualitas pelayanan (X1) terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Y) pada UD Sang Sang Surya Ayami.....	46
4.3.2 Pengaruh Kualitas produk (X2) terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Y) pada UD Sang Sang Surya Ayami.....	47
4.3.3 Pengaruh Harga (X3) terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Y) pada UD Sang Sang Surya Ayami.....	49
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2) dan Harga (X3) Terhadap Keputusan Pembelian konsumen (Y) pada UD. Sang Surya.....	50
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3.1 Devenisi Operasional Variabel .....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4.3 Uji Validitas .....	33
Tabel 4.4 Hasil Uji Reabilitas .....	35
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	38
Tabel 4.6 Uji Multikoloniaritas .....	39
Tabel 4.7 Uji Heteroskestisitas .....	40
Tabel 4.8 Uji Analisis Rinear Berganda .....	41
Tabel 4.9 Uji t .....	43
Tabel 4.10 Uji F .....	45
Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi .....	46

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32