

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
CHATIME DUTA MALL BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

ARIANA HERAWATI

NIM : 1910412220015



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CHATIME DUTA MALL BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Ariana Herawati
NIM : 1910412220015
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji:


a. Pembimbing

Novia Nour Halisa, M.Si.
NIP. 199211262019032026

[..........]


b. Penguji I

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.A.B.
NIP. 197511052001122001

[..........]

c. Penguji II

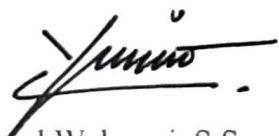
Noor Hidayati, S.Sos., M.A.B.
197805242006042001


[..........]

Banjarmasin, 20 Desember 2023


Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing


Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.A.B.
NIP. 197511052001122001


Novia Nour Halisa, M.Si.
NIP. 199211262019032026

Mengetahui
Dekan FISIP ULM


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 7183/UN8.1.13/KP.10.00/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
2. Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos. M.AB
3. Noor Hidayati, S.Sos, M.AB

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Ariana Herawati
NIM : 1910412220015
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Chatime Duta Mall Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 20 Desember 2023
J a m : 08.30 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 Desember 2023
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 20 bulan Desember tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7183/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 13 Desember 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Ariana Herawati
NIM : 1910412220015
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Chatime Duta Mall Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 08.30 Wita s.d Selesai
Nilai : 80,3 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 20 Desember 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Ariana Herawati

1. Ketua : Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
()
2. Sekretaris : Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos. M.AB
()
3. Anggota : Noor Hidayati, S.Sos, M.AB
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas berkat limpahan rahmat dan karunianya serta shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shalallaahu Alaihi Wassalaam sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Chatime Duta Mall Banjarmasin sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak dan pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.A.B. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dan selaku dosen Penguji I yang telah memberikan saran bimbingan kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Dr Irwansyah, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah membantu dalam kegiatan akademik.

5. Ibu Novia Nour Halisa, M.Si. selaku dosen Pembimbing Skripsi penulis yang telah memberikan saran bimbingan kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Ibu Noor Hidayati, S.Sos., M.A.B. selaku dosen Penguji II penulis yang telah memberikan saran bimbingan kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis FISIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pelajaran hidup yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Seluruh staff dan karyawan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis maupun staff dan karyawan akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
9. Seluruh sahabat, teman, serta pihak – pihak terkait yang telah membantu penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulis berdoa semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis mendapat limpahan berkat dan rahmat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis terbuka dengan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga apa yang tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan kepada pembaca pada umumnya, dan kepada penulis khususnya.

Banjarmasin, 25 Januari 2024

Penulis

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya telah memberikanku kekuatan serta memberi jalan dari segala kesulitan. Atas karunia yang Engkau berikan akhirnya skripsi sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad Sallallahu Alaihi Wassalam. Karya ini saya persembahkan kepada kedua orang tua yang sangat saya sayangi, Bapak Wahyuni dan Ibu Wiwik, serta adik saya Ivan, yang senantiasa memberikan doa dan dukungan yang tiada hentinya. Pak, Bu, akhirnya anakmu berhasil menyelesaikan skripsinya dan lulus kuliah. Saya harap selama saya hidup saya dapat selalu membanggakan kedua orang tua dan keluarga saya. Untuk semua teman-teman, sahabat-sahabat, yang tidak cukup jika saya sebutkan satu persatu namanya, telah banyak memberikan dukungan, kritikan, saran, bantuan dan motivasi yang sangat berharga sehingga skripsi ini selesai dengan baik, serta semua pihak yang ikut serta mendukung dalam pembuatan skripsi ini. Terakhir, untuk diri saya sendiri, pengerjaan skripsi ini menghasilkan banyak pelajaran hidup. Kedisiplinan, kemandirian, keyakinan, sikap pantang menyerah, merupakan hal yang sangat penting ditanamkan dalam hidup. Terima kasih untuk diriku, walaupun banyak sekali kekurangan selama pengerjaan skripsi ini, akhirnya semua itu telah terlewati. Ingatlah selalu **“jangan berharap hasil yang baik jika tidak melakukan yang terbaik”**.

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan." (QS. Al Insyirah: 5-6)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam skripsi ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang – undang yang berlaku.

Banjarmasin, 25 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Ariana Herawati
NIM. 1910412220015

ABSTRAK

Ariana Herawati, 1910412220015, 2023. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Chatime Duta Mall Banjarmasin. Di bawah bimbingan: Novia Nour Halisa.

Chatime membuka gerainya di Banjarmasin pada tahun 2019 berlokasi di Duta Mall Banjarmasin. Namun selain merek Chatime, terdapat merek minuman boba lain yang juga terdapat di Duta Mall Banjarmasin diantaranya yaitu Xi Boba, KOI Thé, Mixue, dan Hetea. Dari sisi konsumen adanya bisnis serupa membuat konsumen harus memilih dimana akan memutuskan pembelian. Berdasarkan hasil observasi kepada 20 orang konsumen Chatime di Duta Mall Banjarmasin mengenai apa alasan mereka memutuskan pembeliannya di Chatime, alasan yang paling banyak disebutkan konsumen yakni kualitas produk dan harga.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pembelian pada Chatime Duta Mall Banjarmasin. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sampel diambil sebanyak 100 responden dengan teknik sampling insidental. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linear berganda dibantu IBM SPSS versi 29.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Chatime Duta Mall Banjarmasin, harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Chatime Duta Mall Banjarmasin, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Chatime Duta Mall Banjarmasin.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Ariana Herawati, 1910412220015, 2023, The Influence of Product Quality and Price on Consumer Purchasing Decisions at Chatime Duta Mall Banjarmasin. Under the guidance of Novia Nour Halisa.

Chatime opened its branch in Banjarmasin in 2019, located in Duta Mall Banjarmasin. However, besides the Chatime brand, there are other bubble tea brands also present in Duta Mall Banjarmasin, including Xi Boba, KOI Thé, Mixue, and Hetea. With several similar businesses, consumers have to decide where to make their purchase. Based on observations of 20 Chatime consumers at Duta Mall Banjarmasin regarding their reasons for choosing Chatime, the most frequently mentioned reasons are product quality and price.

This research aims to examine whether product quality and price have a significant influence, both partially and simultaneously, on purchasing decisions at Chatime Duta Mall Banjarmasin. The research approach used is quantitative. A sample of 100 respondents was taken using an incidental sampling technique. Data collection was done through questionnaires, and data analysis used multiple linear regression assisted by IBM SPSS version 29.

The research results indicate that product quality has a significant partial effect on purchasing decisions at Chatime Duta Mall Banjarmasin, price has a significant partial effect on purchasing decisions at Chatime Duta Mall Banjarmasin, product quality and price have a significant simultaneous effect on purchasing decisions at Chatime Duta Mall Banjarmasin.

Keywords: *Product Quality, Price, Purchase Decision*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT TUGAS	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah.....	17
1.3.Tujuan Penelitian	18
1.4.Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1. Landasan Teoritis.....	20
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.2. Bauran Pemasaran	23
2.1.3. Perilaku Konsumen	27
2.1.3.1 Pengertian Perilaku Konsumen	27
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	28
2.1.3.3 Model Perilaku Konsumen.....	29
2.1.4. Kualitas Produk.....	30
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Produk.....	30
2.1.4.2 Perspektif – Perspektif Kualitas	32
2.1.4.3 Indikator Kualitas Produk	34
2.1.5. Harga	36
2.1.5.1 Pengertian Harga.....	36
2.1.5.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Harga.....	37
2.1.5.3 Indikator Harga	39
2.1.6. Keputusan Pembelian.....	40

2.1.6.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	40
2.1.6.2	Tahapan Keputusan Pembelian.....	41
2.1.6.3	Faktor – Faktor Keputusan Pembelian.....	43
2.1.6.4	Indikator Keputusan Pembelian.....	43
2.2.	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	45
2.3.	Hipotesis dan Model Penelitian.....	50
2.3.1.	Hipotesis Penelitian.....	50
2.3.2.	Model Penelitian.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....		55
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	55
3.2.	Desain Penelitian.....	55
3.3.	Lokasi Penelitian.....	56
3.4.	Populasi, Besar Sampel, dan Teknik Sampling.....	56
3.4.1.	Populasi.....	56
3.4.2.	Besar Sampel.....	56
3.4.3.	Teknik Sampling.....	57
3.5.	Definisi Operasional Variabel.....	58
3.5.1.	Variabel Bebas (Independen).....	58
3.5.2.	Variabel Terikat (Dependen).....	61
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.7.	Teknik Analisa Data.....	66
3.7.1.	Skala Pengukuran.....	66
3.7.2.	Deskriptif Statistik.....	66
3.7.3.	Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	67
3.7.3.1.	Uji Validitas.....	67
3.7.3.2.	Uji Reliabilitas.....	68
3.7.4.	Uji Asumsi Klasik.....	69
3.7.4.1.	Uji Normalitas.....	69
3.7.4.2.	Uji Multikolinearitas.....	69
3.7.4.3.	Uji Autokorelasi.....	70
3.7.4.4.	Uji Heteroskedastisitas.....	70
3.7.5.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
3.7.6.	Uji Hipotesis.....	71
3.7.6.1.	Uji Parsial (Uji T).....	71
3.7.6.2.	Uji Simultan (Uji F).....	72
3.7.6.3.	Koefisien Determinasi.....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		75

4.1. Profil Responden.....	75
4.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	75
4.1.2. Berdasarkan Usia.....	76
4.1.3. Berdasarkan Pekerjaan	76
4.1.4. Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan.....	77
4.2. Hasil Statistik Deskriptif.....	78
4.2.1. Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)	78
4.2.2. Deskriptif Variabel Harga (X2)	88
4.2.3. Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	94
4.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	101
4.3.1. Hasil Uji Validitas	101
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	103
4.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	104
4.4.1. Hasil Uji Normalitas	104
4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas	106
4.4.3. Hasil Uji Autokorelasi	107
4.4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	108
4.5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	110
4.6. Uji Hipotesis	112
4.6.1. Hasil Uji Parsial (Uji t)	112
4.6.2. Hasil Hasil Simultan (Uji F)	113
4.6.3. Koefisien Determinasi.....	114
4.7. Model Akhir Penelitian.....	115
BAB V PEMBAHASAN HASIL	116
5.1. Pembahasan.....	116
5.1.1. Pengaruh Kualitas Produk (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	116
5.1.2. Pengaruh Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	118
5.1.3. Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	119
5.2. Implikasi Hasil Penelitian	121
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	125
BAB VI PENUTUP	126
6.1. Kesimpulan	126
6.2. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR TABEL

NO	Judul	Hal
Tabel 1.1	Top Brand For Teens Index kategori <i>bubble drink</i>	6
Tabel 1.2	Perbandingan harga <i>milk tea</i> dari masing – masing gerai minuman boba di Duta Mall.....	14
Tabel 1.3	Daftar menu dan harga minuman Chatime Duta Mall Banjarmasin.....	15
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	63
Tabel 3.2	Skala Likert.....	66
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	67
Tabel 3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	74
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	77
Tabel 4.5	Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)	78
Tabel 4.6	Deskriptif Variabel Harga (X2)	88
Tabel 4.7	Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	94
Tabel 4.8	Uji Validitas.....	102
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas.....	103
Tabel 4.10	Kolmogorov Smirnov.....	106
Tabel 4.11	Uji Multikolinearitas.....	107
Tabel 4.12	Uji Autokorelasi.....	108
Tabel 4.13	Uji Glejser.....	109
Tabel 4.14	Analisis Regresi Linear Berganda.....	110
Tabel 4.15	Hasil Uji t (parsial)	112
Tabel 4.16	Uji F (simultan)	113
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	114

DAFTAR GAMBAR

NO	Judul	Hal
Gambar 1.1	Pertumbuhan PDB menurut Lapangan Usaha.....	1
Gambar 1.2	Pertumbuhan PDRB Beberapa Lapangan Usaha di Kalimantan Selatan	2
Gambar 1.3	Minuman Boba Favorit Masyarakat Indonesia 2022.....	5
Gambar 1.4	Diagram Observasi	10
Gambar 1.5	Sertifikasi Chatime.....	12
Gambar 2.1	Bauran Pemasaran.....	24
Gambar 2.2	Model Perilaku Konsumen.....	30
Gambar 2.3	Model Penelitian.....	54
Gambar 4.1	Hasil Histogram.....	104
Gambar 4.2	P-Plot.....	105
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	109
Gambar 4.4	Model Akhir Penelitian.....	115

DAFTAR LAMPIRAN

NO	Judul	Hal
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	132
Lampiran 2	Tabulasi Data Responden.....	137
Lampiran 3	Output SPSS Versi 29.....	146
Lampiran 4	Sertifikat Plagiasi.....	166