

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA MISTER KEBAB DI KOTA
METRO**

SKRIPSI



**Oleh :
SRI LESTARI
NPM : 19610107**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA MISTER KEBAB DI KOTA
METRO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen

Oleh:

**SRI LESTARI
NPM: 19610107**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

Sri Lestari 19610107. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi Pada Mister Kebab Di Kota Metro. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) H. Suryadi, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

Tujuan Penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada produk mister kebab di Kota Metro, (2) untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada produk mister kebab di Kota Metro, (3) untuk mengetahui apakah kualitas produk, harga, kepuasan konsumen berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap keputusan pembelian pada produk mister kebab di Kota Metro, (4) untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi pada produk mister kebab di Kota Metro, (5) untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi pada produk mister kebab di Kota Metro. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kuantitatif. Metode Kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian pada produk mister kebab di Kota Metro. (2) Harga berpengaruh negatif terhadap Keputusan Pembelian pada produk mister kebab di Kota Metro. (3) Kualitas produk, harga, kepuasan konsumen secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada produk mister kebab di Kota Metro. (4) Kualitas produk terhadap keputusan pembelian tidak dapat dimoderasi oleh kepuasan konsumen pada produk mister kebab di Kota Metro. (5) Harga terhadap keputusan pembelian tidak dapat dimoderasi oleh kepuasan konsumen pada produk mister kebab di Kota Metro.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Keputusan Pembelian, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Sri Lestari 19610107. The Influence of Product Quality and Price on Purchasing Decisions Through Consumer Satisfaction as a Moderating Variable on Mister Kebab in Metro City. Undergraduate Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Metro. Advisors: (1) H. Suryadi, S.E., M.M. (2) Fitriani, S.E., M.M.

The objected of this study were (1) to find out whether there was an effect of product quality on purchasing decisions on mister kebab products in Metro City, (2) to find out whether there was a price effect on purchasing decisions on mister kebab products in Metro City, (3) to find out whether product quality, price, consumer satisfaction influence simultaneously or jointly on purchasing decisions on mister kebab products in Metro City, (4) find out whether there was an influence of product quality on purchasing decisions through consumer satisfaction as a moderating variable on mister kebab products in Metro City , (5) determine whether there was a price effect on purchasing decisions through consumer satisfaction as a moderating variable on mister kebab products in Metro City. It was a quantitative research. The Quantitative Method is a type of research whose specifically are systematic, planned, and clearly structured from the start to the creation of the research design.

The results of this study indicated that (1) product quality had a positive effect on purchasing decisions for mister kebab products in Metro City. (2) Prices had a negative effect on purchasing decisions for mister kebab products in Metro City. (3) Product quality, price, customer satisfaction simultaneously influence the purchasing decisions of mister kebab products in Metro City. (4) Product quality on purchasing decisions cannot be moderated by consumer satisfaction using mister kebab products in Metro City. (5) Prices on purchasing decisions cannot be moderated by consumer satisfaction using mister kebab products in Metro City.

Keywords: Product Quality, Price, Purchase Decision, Consumer Satisfaction.



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 94/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

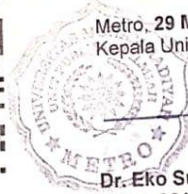
Nama : SRI LESTARI
NPM : 19610107
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA MISTER KEBAB DI KOTA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamspaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 29 Mei 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Jringmulyo, Kac. Metro Timur Kota Metro
Lampung, Indonesia

Web site: www.up.ummetro.ac.id
E-mail: help@up.ummetro.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI PADA MISTER KEBAB DI KOTA METRO**

SRI LESTARI

19610107

Telah Disetujui Oleh :

Dosen pembimbing I



H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901

Dosen pembimbing II



Fitriani, S.E., M.M.
NIDN. 0206068604

Mengetahui :

Kaprodi S1 Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
MODERASI PADA MISTER KEBAB DI KOTA METRO

SRI LESTARI

19610107

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 12 Mei 2023

TempatUjian : Ruang Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji :

H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901



Ketua Penguji

Fitriani, S.E., M.M.
NIDN. 0206068604



Sekretaris Penguji

Ratmono, S.E., M.M.
NIDN. 0220076001



Penguji Utama

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Sri Lestari

Npm : 19610107

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen Bisnis

Program studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA MISTER KEBAB DI KOTA METRO”** benar hasil karya saya bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terdapat unsur berupa plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia bertanggung jawab serta siap menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas Muhammadiyah Metro.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 30 Mei 2023
Penulis



Sri Lestari
NPM. 19610107

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT taburan cinta dan kasih sayang-Mu memberiku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta, atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya tugas akhir skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga terlimpahkan pada nabi besar kita Muhammad SAW. Kupersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang kucintai dan kusayangi.

Untuk Bapak tercinta Suyadi dan Mamaku tercinta Suratinem yang selalu mendo'akan serta memberikan semangat yang luar biasa dan memberikan dukungan moril maupun materil dalam menempuh pendidikan perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini selesai. Terima kasih telah menjadi orang tua yang sangat luar biasa yang tidak pernah berhenti mendo'akan dengan tulus, memberikan kasih sayang yang luar biasa, semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, panjang umur dan rejeki yang cukup untuk Bapak dan Mamaku.

Untuk Mamasku Sutarno, Suraji dan Suwardiyanto yang selalu memberikan do'a dan semangat kepadaku untuk menyelesaikan perkuliahan ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, panjang umur, dan rejeki yang cukup untuk mamas-mamasku.

Untuk bapak H. Suryadi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 1 dan ibu Fitriani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 2, terimakasih atas arahan dan bimbingannya dari pesan-pesan dan coretan bapak, ibu semua dapat memberikan pelajaran yang sangat berarti dan menyadarkan pentingnya mengoreksi kemampuan diri sendiri. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan, panjang umur dan rejeki yang cukup untuk beliau.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT taburan cinta dan kasih sayang-Mu memberiku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta, atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, serta do'a restu dari kedua orang tua, dan usaha bimbingan dari bapak ibu dosen pembimbing penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Moderasi Pada Mister Kebab Di Kota Metro”**.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini karena adanya bimbingan, bantuan, saran dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis menyampaikan terimakasih atas segala bantuan yang telah diberikan. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E.,M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro
3. Nani Septiana, S.E.,M.M., Selaku Ketua program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
4. H. Suryadi, S.E.,M.M. Selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Fitriani, S.E.,M.M. Selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen, yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis.
7. Terimakasih kepada bapak Ardi Arif sebagai pemilik Mister Kebab Kota Metro yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pembuatan skripsi ini.
8. Bapakku tercinta Suyadi dan Mamaku tercinta Suratinem yang selalu mendo'akan serta memberikan semangat yang luar biasa dan

memberikan dukungan moril maupun materil dalam menempuh pendidikan perkuliahan sampai dengan penyusunan skripsi ini selesai. Mamas-mamasku Sutarno, Suraji dan Suwardiyanto yang selalu memberikan do'a dan semangat kepadaku untuk menyelesaikan perkuliahan ini.

9. Rekan-rekan seperjuangan manajemen C angkatan 2019 yang saling menyemangati untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan tak lupa kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan dan kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, 14 Maret 2023

Penulis



Sri Lestari
NPM: 19610107

MOTTO

“Allah tak menyegerakan sesuatu kecuali itu yang baik dan tidak pula melambatkan sesuatu kecuali itu yang terbaik”

Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun engga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap berjuang ya.

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
UJI KESAMAAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR	xi
MOTTO	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Ruang Lingkup Penelitian	6
G. Sistematika Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN LITERATUR	8
A. Kajian Literatur Yang Mendukung Variabel Terikat dan Bebas.....	8
1. Pengertian Manajemen Bisnis	8
2. Kualitas Produk	10
3. Harga	12
4. Keputusan Pembelian	14
5. Kepuasan Konsumen	16
B. Hasil Penelitian Relevan	19
C. Kerangka Pemikiran.....	26
D. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Desain Penelitian	27
1. Jenis Penelitian	27
2. Objek Penelitian	27
B. Definisi Operasional Variabel	27
1. Variabel (X1) Kualitas Produk	27
2. Variabel (X2) Harga.....	28
3. Variabel (Y) Keputusan Pembelian.....	28
4. Variabel (Z) Kepuasan Konsumen.....	29
C. Tahapan Penelitian	29
1. Populasi	29
2. Sampel.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30

1. Pembagian Kuesioner	30
E. Instrumen Penelitian	30
F. Teknik Analisis Data.....	31
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	31
a. Uji Validitas.....	31
b. Uji Reliabilitas	31
2. Pengujian Persyaratan Analisis	32
a. Uji Normalitas	32
b. Uji Linieritas.....	33
c. Uji Homogenitas	33
3. Pengujian Hipotesis.....	33
a. Regresi Analisis Berganda.....	33
b. Uji Parsial (Uji t).....	33
c. Uji Simultan (Uji f).....	34
d. Determinasi (R ²)	34
4. Hipotesis Statistik	35
a. Uji MRA	35
b. Uji hipotesis	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Mister Kebab.....	37
1. Sejarah Mister Kebab.....	37
2. Visi dan Misi Mister Kebab	37
3. Struktur Organisasi Mister Kebab	38
B. Hasil Penelitian	39
1. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	39
a. Uji Validitas.....	39
b. Uji Reliabilitas	41
2. Pengujian Persyaratan Analisis	42
a. Uji Normalitas	42
b. Uji Linieritas.....	42
c. Uji Homogenitas	44
3. Pengujian Hipotesis.....	46
4. Hipotesis Statistik	48
C. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Data Daftar Menu dan Harga Mister Kebab	3
2. Data Penjualan Pada Mister Kebab Tahun 2022.....	3
3. Kepuasan Konsumen Pada Mister Kebab.....	4
4. Penelitian Terdahulu	19
5. Nilai dan Jawaban Kuesioner.....	30
6. Kisi Kisi Variabel Penelitian.....	30
7. Hasil Uji Validitas	39
8. Hasil Uji Reliabilitas	42
9. Hasil Uji Normalitas.....	42
10. Hasil Uji Linieritas Variabel (X1) Terhadap (Y)	43
11. Hasil Uji Linieritas Harga (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	43
12. Hasil Uji Linieritas Variabel (Z) Terhadap Variabel (Y)	44
13. Hasil Uji Homogenitas Variabel (X1) Terhadap Variabel (Y).....	45
14. Hasil Uji Homogenitas Variabel (X2) Terhadap Variabel (Y).....	45
15. Hasil Uji Homogenitas Variabel (Z) Terhadap Variabel (Y).....	45
16. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	46
17. Hasil Uji T	47
18. Hasil Uji F	48
19. Hasil R2	48
20. Uji Jalur MRA.....	49
21. Hasil Uji Jalur MRA	49
22. Hasil Uji Hipotesis Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	50
23. Hasil Uji Hipotesis Harga terhadap Keputusan Pembelian	50
24. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan	50
25. Hasil Uji Hipotesis Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Dimoderasi Kepuasan Konsumen.....	51
26. Hasil Uji Hipotesis Harga terhadap Keputusan Pembelian Dimoderasi Kepuasan Konsumen.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar

- | | |
|---|----|
| 1. Kerangka Pemikiran..... | 26 |
| 2. Struktur Organisasi Mister Kebab | 38 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	58
Lampiran 2 Data Mentah Kuesioner.....	75
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	81
Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas.....	85
Lampiran 5 Uji Linearitas	86
Lampiran 6 Hasil Uji Homogenitas.....	87
Lampiran 7 Hasil Model MRA, Uji t, Uji f, R2.....	88
Lampiran 8 r tabel & t tabel.....	90
Lampiran 9 f tabel.....	93