

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
DI WARUNG PREKJU YK**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



DISUSUN OLEH :

NUR ANNISA HIDAYATI
NIM.14511241002

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
DI WARUNG PREKJU YK**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



DISUSUN OLEH :

NUR ANNISA HIDAYATI
NIM.14511241002

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI WARUNG PREKJU YK**

Oleh:

Nur Annisa Hidayati
NIM. 14511241002

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah: (1) mengetahui kualitas produk di warung Prekju Yk, (2) mengetahui kualitas pelayanan di warung Prekju Yk, (3) mengetahui keputusan pembelian di warung Prekju Yk (4) mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di warung Prekju Yk.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen warung Prekju Yk yang dihitung rata – rata konsumen perhari yaitu 120 orang. Ukuran sampel penelitian ditentukan dengan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang diinginkan 5% didapatkan sampel sebanyak 92 orang. Penentuan sampel dilakukan dengan teknik sampling isidental dan Analisi data dilakukan dengan Analisis Deskriptif Statistik, Uji Regresi Berganda, Uji Hipotesis, dan Koefisien Determinasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk mempunyai kategori tinggi yaitu sebesar 74,2% pada indikator cita rasa, dapat sedangkan kategori sedang terdapat pada indikator kebersihan (2) kualitas pelayanan mempunyai kategori tinggi yaitu sebesar 64,5% pada indikator empati, sedangkan kategori sedang terdapat pada indikator responsivitas (3) keputusan pembelian mempunyai kategori tinggi yaitu sebesar 47,3% dan kategori sedang sebesar 52,7% (4) kualitas produk dan pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian karena memiliki nilai f hitung sebesar 11,235 dan signifikansi sebesar 0,000 dengan R^2 sebesar 0,182

Kata Kunci: Kualitas produk, kualitas pelayanan, keputusan pembelian

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE
TOWARD PURCHASE DECISION
AT WARUNG PREKJU YK**

By:

Nur Annisa Hidayati
NIM.14511241002

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the influence of product quality towards purchase decision at Warung Prekju Yk (2) the influence of service towards purchase decision at Warung PrekjuYk (3) the influence of purchase decision at Warung Prekju YkS (4) the influence of quality product and service simultaneously toward purchase decision at Warung Prekju YK.

This research is a quantitative research with quantitative descriptive research methods. The data collection method is a questionnaire. The population in this study are all consumers of the Warung which are calculated on average 120 people a day. The size of sample was determined by the Slovin formula with the desired error rate of 5% and a sample of 92 people was obtained. Sample Determination is done by incidental sampling technique and Data analysis is done by Descriptive Statistics Analysis, Multiple Regression Test, Hypothesis Test, and Determination Coefficient.

The results of this study indicate that: (1) product quality has a high category that is equal to 74.2% in taste indicators, it can be said consumers feel satisfied with the product, while the moderate category is on the cleanliness indicator (2) service quality has a high category that is 64.5% in the empathy indicator, it can be said that consumers are satisfied with the service of employees, while the moderate category is in the indicator of responsiveness (3) purchase decision has a high category that is equal to 47,3% and medium category that is 52,7%(4) product and service quality has a positive effect on purchasing decisions because it has a calculated f value of 11,235 and a significance of 0,000 with R^2 of 0,182.

Keywords: Product quality, service quality, purchase decision

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
DI WARUNG PREKJU YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Nur Annisa Hidayati

NIM.14511241002

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan
Ujian Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan

Yogyakarta, 23 Mei 2019

Mengetahui,
Kaprosdi Pendidikan Teknik Boga

Disetujui,
Dosen Pembimbing



Dr. Mutiara Nugraheni, S.TP., M.Si
NIP. 19770131 200212 2 001

Sutrivati Purwanti, M.Si
NIP. 19611216 198803 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI WARUNG PREKJU YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

Nur Annisa Hidayati

NIM.14511241002

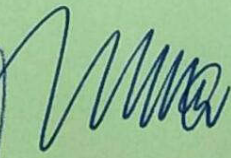
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Pada tanggal 17 Juni 2019

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Sutriyati Purwanti, M.Si Ketua Penguji/Pembimbing		17 JUNI 2019
Dewi Eka Murniati, S.E,MM Sekretaris		17 JUNI 2019
Dr. Mutiara Nugraheni, S.TP., M.Si Penguji		17 JUNI 2019

Yogyakarta, Juli 2019
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,




Dr. Ir. Widarto, M.Pd
NIP. 19631230 198812 1001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Annisa Hidayati
NIM : 14511241002
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Judul TAS : Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan
Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian
Produk di Warung Prekju Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini benar – benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 17 Juni 2019

Yang menyatakan,



Nur Annisa Hidayati
NIM. 14511241002

HALAMAN MOTTO

Tuhan tidak mengharuskan kita sukses, Tuhan hanya mengharapkan kita mencoba

(Mario Teguh)

Kegagalan hanya akan terjadi bila kita menyerah

(Lessing)

Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kafur

(QS. Yusuf : 87)

Dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap

(QS. Al Insyirah : 8)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini ku persembahkan untuk

Kedua orang tua yang selalu mendukung lahir batin, memberi semangat, dan selalu mendoakan ku setiap hari.

Kepada yang terhormat dosen pembimbingku bu Sutriyati Purwanti M.Si, terimakasih atas ketulusan dalam memberikan bimbingan.

Dan untuk almamaterku tercinta Universitas Negeri Yogyakarta, terimakasih atas kesempatan yang telah diberikan

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Produk di Warung Prekju Yogyakarta”. Dalam penulisan Tugas Akhir Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dan kerjasama dari banyak pihak. Berknaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Sutriyati Purwanti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan, semangat dan dorongan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
2. Dr. Mutiara Nugraheni, S.TP., M.Si selaku penguji utama Ketua Jurusan dan Ketua Program Studi Pendidikan Teknik Boga beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya TAS ini.
3. Dewi Eka Murniati, S.E, MM selaku Sekretaris yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap TAS ini.
4. Dr.Ir.Widarto, M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik yang memberikan persetujuan pelaksanaan TAS.
5. Vierra Denis dan Vita Desi selaku owner warung Prekju Yk yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian TAS.
6. Eria selaku kasir warung Prekju Yk yang telah membantu saya selama penelitian.
7. Seluruh staf karyawan warung Prekju Yk yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian TAS.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, motivasi dan dukungan.

9. Ibnu Rusydi, Fitria Nadhifa, Istifani Audina, Novia Anggelia, dan Bayu Setiawan yang telah memberikan motivasi, doa dan semangat dalam penyusunan TAS.
10. Dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dalam penyelesaian TAS ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT, dan semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi para pembaca atau pihak lain yang membutuhkan. Amiin

Yogyakarta, 22 Mei 2019

Penulis,

Nur Annisa Hidayati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	8
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
C. Kerangka Pikir.....	20
D. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	22
C. Populasi dan Sampel.....	23
D. Definisi Operasional Variabel.....	24
E. Teknik dan Instrumen penelitian.....	25
F. Uji Coba Instrumen.....	27
G. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian	
1. Deskripsi Data Penelitian.....	38
B. Data Hasil Penelitian	
1. Uji Prasyarat Analisis.....	43
2. Pengujian Hipotesis.....	46
C. Pembahasan.....	49

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	57
B. Implikasi Hasil Penelitian.....	57
C. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen.....	25
Tabel 2. Skor Instrumen.....	26
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Faktor Kualitas Produk.....	28
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Faktor Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen Faktor Keputusan Pembelian.....	29
Tabel 6. Tingkat Keandalan Instrumen.....	31
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 8. Kategori Pengukuran Variabel.....	32
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk.....	38
Tabel 10. Distribusi Kecenderungan Kualitas Produk.....	39
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 12. Distribusi Kecenderungan Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 13. Distribusi Keputusan Pembelian.....	41
Tabel 14. Distribusi Kecenderungan Keputusan Pembelian.....	42
Tabel 15. Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 16. Hasil Uji Linieritas.....	44
Tabel 17. Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 18. Hasil Analisis Regresi Berganda.....	45
Tabel 19. Hasil Data Penelitian Kualitas Produk	51
Tabel 20. Hasil Data Penelitian Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 21. Hasil Data Penelitian Keputusan Pembelian.....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berpikir.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	1
Lampiran 2.	Data Uji Validitas dan Reliabilitas	3
Lampiran 3.	Data Penelitian	12
Lampiran 4.	Hasil Uji Deskriptif	18
Lampiran 5.	Hasil Uji Normalitas	21
Lampiran 6.	Hasil Uji Linearitas	21
Lampiran 7.	Hasil Uji Multikolinearitas	22
Lampiran 8.	Hasil Uji Regresi Berganda	24
Lampiran 9.	SK Pembimbing	25
Lampiran 10.	Surat Izin Penelitian	27
Lampiran 11.	Dokumentasi	28