

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
DIFERENSIASI PRODUK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus pada Kafe Maenaka Blitar)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Akuntansi



Oleh :
ANLI IMANALENDRA PRAVITA
201710170311309

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2023**

SKRIPSI


**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN,
DIFERENSIASI PRODUK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus pada Kafe Maenaka Blitar)**

Oleh :

Anli Imanalendra Pravita
201710170311309


Diterima dan disetujui
pada tanggal 03 November 2023

Pembimbing,

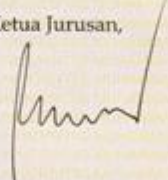

Dra. Endang Dwi Wahyuni, M.Si., Ak., CA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,




Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,


Dr. Driana Leniwati, S.E., M.SA., Ak., CSRS., CSRA.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



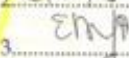
PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DIFERENSIASI PRODUK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus pada Kafe Maenaka Blitar)

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Anli Imanalendra Pravita**
NIM : **201710170311309**
Jurusan : **Akuntansi**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 03 November 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I	: Dra. Siti Zubaidah, M.M., Ak., CA.	1. 
Penguji II	: Tri Wahyu Oktavendi, S.E., M.SA.	2. 
Penguji III	: Dra. Endang Dwi Wahyuni, M.Si., Ak., CA.	3. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,

Dr. Driana Leniwati, S.E., M.SA., Ak., CSRS., CSRA.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Anli Imanalendra Pravita

NIM : 201710170311309

Program Studi : Akuntansi

Surel : imanalendra.anli@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan atau sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 10 November 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Anli Imanalendra Pravita

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Alhamdulillah rabbil'alamin, Puji Syukur penulis haturkan atas Kehadirat Allah SWT serta junjungan-Nya Nabi Muhammad SAW yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan Judul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Diferensiasi Produk dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Studi Kasus pada Kafe Maenaka Blitar” dengan baik dan sesuai waktu yang diharapkan.

Selama proses penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari berbagai hambatan dan rintangan yang dihadapi oleh penulis. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini. Kritik dan saran akan diterima dengan lapang oleh penulis. Di sisi lain, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Alm. Ansori Sofyan dan Ibu Lilik Sugiarti yang selalu memberikan do'a, dukungan dan semangat yang tidak pernah putus kepada penulis .
2. Bapak Dr. Fauzan, M.Pd selaku rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Ibu Dr. Idah Zuhroh, M.M , selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Ibu Dr. Driana Leniwati S.E., M.SA., Ak., CSRS., CSRA selaku ketua jurusan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Ibu Dra. Endang Dwi Wahyuni, M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing yang senantiasa membimbing, mengarahkan dan memberi masukan selama proses penyusunan skripsi penulis dengan sabar dan telaten.
6. Ibu Dra. Siti Zubaidah, M.M., Ak., CA. dan Bapak Tri Wahyu Oktavendi, S.E., M.SA selaku dosen penguji I dan penguji II yang telah menguji kelayakan skripsi penulis dengan sabar dan teliti.

7. Ibu Dr. Driana Leniwati S.E., M.SA., Ak., CSRS., CSRA selaku dosen wali serta seluruh jajaran dosen dan staf Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
8. Yohanes Seto selaku pemilik dan pengurus Kafe Maenaka yang telah bersedia membantu dan menyediakan data yang dibutuhkan oleh penulis.
9. Sahabat penulis, Molly, Theresia Imas, Benny Yoshua, Rimanda Arfiana, Dian Agustina, Dewi Inayah, Diana Yuni, Risma Kumilaela yang selalu menemani dan memberikan semangat dan bantuan baik materiil maupun non materiil.
10. Orang-orang tersayang yang selalu memberikan do'a, semangat dan dorongan kepada penulis.

Kepada mereka semua baik yang disebutkan maupun yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, hanya ungkapan terimakasih serta do'a yang tulus yang dapat penulis persembahkan, semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi catatan ibadah di hadapan-Nya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi tambahan pengetahuan bagi seluruh pihak .Terimakasih.

Billahittaufiq Wal Hidayah,

Malang, 03 November 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu	6
B. Teori dan Kajian Pustaka.....	8
C. Perumusan Hipotesis	18
D. Kerangka Konseptual	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Lokasi Penelitian	21
C. Populasi, Sampel dan Tehnik Sampling	21
D. Metode Pengumpulan Data	22
E. Jenis dan Sumber Data	22
F. Metode Analisis Data	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	26
A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	26
B. Deskripsi Data	27
C. Analisis Data	28
D. Pembahasan	32
BAB V PENUTUP	37
A. Kesimpulan.....	37
B. Keterbatasan	38

C. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN.....	43



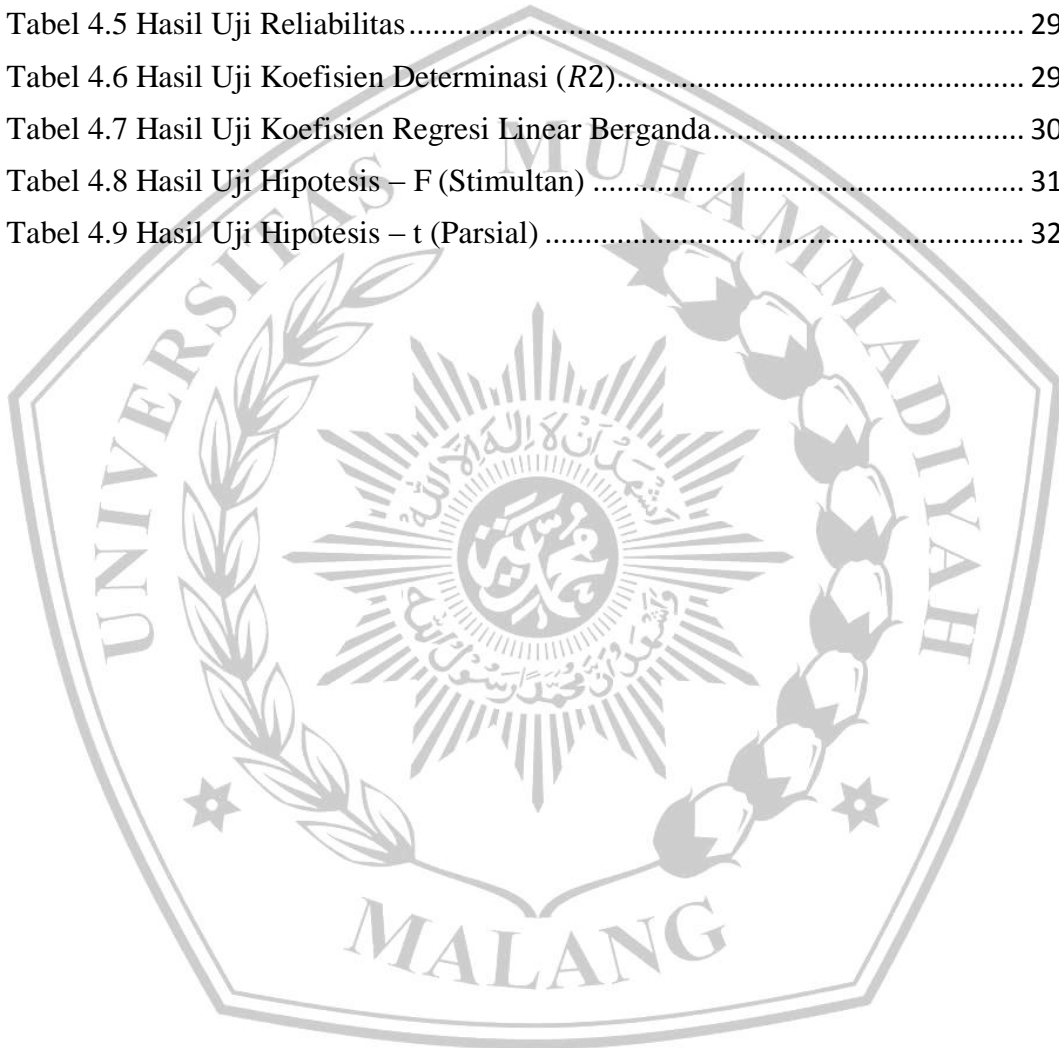
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 20



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala likert lima alternatif jawaban	22
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	27
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	27
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	29
Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Regresi Linear Berganda.....	30
Tabel 4.8 Hasil Uji Hipotesis – F (Stimultan)	31
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis – t (Parsial)	32



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuisisioner	43
2. Lampiran Hasil Uji Validitas	48
3. Lampiran Hasil Uji Reliabilitas	50
4. Lampiran Hasil Uji Koefisien Determinasi	54
5. Lampiran Hasil Uji Koefisien Regresi Linear Berganda	55
6. Lampiran Hasil Uji Hipotesis – f (stimulant)	56
7. Lampiran Hasil Uji Hipotesis – t (parsial).....	57



DAFTAR PUSTAKA

- Afwan, M. T., & Santosa, S. B. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dengan Citra Merek sebagai Variabel Intervening Studi Konsumen Mebel Madina di Kota Banjarnegara. *Diponegoro Journal of Management Vol 8 No 1*, 1-10.
- Amorim, M., & Bashashi. (2014). An Investigation of Service Quality Assesments Across Retail Formats. *International Journal of Quality and Service Sciences Vol 6*, 221-236.
- Anggraeni, A., & Soliha, E. (2020). Kualitas Produk, Citra Merek dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Studi Konsumen Kopi Lain Hati Lamper Kota Semarang. *Al Tijarah Vol 6 No 3*, 96-107.
- Ariyuni, D., & Suhardi, Y. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian Studi pada Starbucks Coffee Stasiun Gambir. *Jurnal STEI Ekonomi Vol 22 No 11*, 1-19.
- Azwar, S. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Brata, B. H., Husani, S., & Ali, H. (2017). The Influence of Quality Products, Price, Promotion and Location to Product Purchase Decision on Nitchi at PT. Jaya Sawarasa Agung in Central Jakarta. *Saudi Journal of Bussiner and Management Studies Vol 2 No 4*.
- Cockrill, A., & Mark, M. H. (2010). Perceived Price and Price Decay in The DVD Market. *The Journal of Product and Brand Management No 19*, 367-374.
- Ena, M. Y., Nyoko, A. E., & Ndoen, W. M. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Word of Mouth terhadap Keputusan Pembelian di Chezz CafeNet. *Journal of Management (SME'S) Vol 10 No 3*, 299-310.
- Emor, Y. S., Rizky, & Supandi, A. (2015). Pengaruh Potongan Harga, Merek dan Servicespace terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Indomaret Tanjung Batu. *Jurnal EMBA Vol 3 No 2*.
- Garatu, T. (n.d.). Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Toko Ramayana Motor Poso Sulawesi Tengah. *Jurnal Ekonomi Vol 13 No 1*.

- Garib, W. B., Lopian, J., & Mananake, L. (2019). Pengaruh Bauran Promosi, Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha pada PT. Hasjrat Abadi Sentral Yamaha Malalayang. *Jurnal EMBA Vol 7 No 1*, 901-910.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty : Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hasan, A. (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Centre For Academic Publishing Service).
- Kartajaya. (2010). *Connect, Surviving New Wave Marketing Strategy*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusdiyah, I. (2012). Persepsi harga, Merek, Nilai dan Keinginan Pembelian Ulang Jasa Klinik Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol 7 No 1*.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Index.
- Kotler, P., & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2013). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi Keduabelas*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Pearson Education Inc.
- Kotler, P., & Keller. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2021). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: CV. Budi Utama.
- Listyorini, D. W., & Evelina. (2012). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana TelkomFlexsi. *Journal of Social and Politis*, 1-1.
- Lovelock, C. H., & Wright, L. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Cetakan II*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.

- Mardiasih, T. S. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian di Pasar. *IQTISHADEquity Vol 2 No 1*, 1-10.
- Mursid, M. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nursanita, Faris Faruqi, & S. Rahayu. (2019). Pengaruh Kepemilikan Manajerial, Profitabilitas Institusional, Struktur Modal, Pertumbuhan Perusahaan Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Di Indonesia. *Jurnal STEI Ekonomi 28 (1)*, 153-171.
- Ramli, S. (2013). *Word of Mouth Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Rusdian, S., & Hildayani, N. (2021). Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Studi pada Roseberry Cake Shop Garut. *E-QIEN Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 8 No 1*, 132-140.
- Setiadi, N. J. (2008). *Perilaku Konsumen : Edisi Revisi Cetakan Pertama*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Setiadi, N. J. (2013). *Perilaku Konsumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Simamora, F. N., & Situmeang, E. Y. (2018). Analisa Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Showroom Garuda Sibolga. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan Vol 1 No 1*, 68-79.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D) Edisi Pertama*. Bandung: Alfabeta.
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Pengaruh Service Quality, Food Quality and Price terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol 2 No 1*, 1-10.
- Sujarweni, W. V. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi. Cetakan Pertama*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Sunyoto, D. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Konsep Strategi dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Brand Management & Startegy*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Utomo, D. P., & Khasanah, I. (2018). Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Lokasi Pelanggan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Studi pada Super Sambel Semarang Cabang Lempur. *Diponegoro Journal of Management Vol 7 No 4*, 1-11.
- Winarsih, R., Mandey, S. L., & Wenas, R. S. (2022). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Makanan dan Store Atmosphere terhadap Keputusan pembelian Konsumen pada Dabu-Dabu Lemong Resto and Coffee Kawasan Megamas di Manado. *Jurnal EMBA Vol 10 No 3*, 388-399.
- Winatapradja, N. (2013). Ekuitas Merek Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Produk Donat J.CO Donuts & Coffee di Manado Town Square. *Jurnal EMBA Vol 1 No 3*.



PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DIFERENSIASI PRODUK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus pada Kafe Maenaka Blitar)

ORIGINALITY REPORT

3% SIMILARITY INDEX	5% INTERNET SOURCES	0% PUBLICATIONS	2% STUDENT PAPERS
-------------------------------	-------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	2%
2	www.jabko.upstegal.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

