

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN TESTIMONI
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
KRIWIL FOOD**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Disusun Oleh :

Maulida Noorsari

202010160311154

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN TESTIMONI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

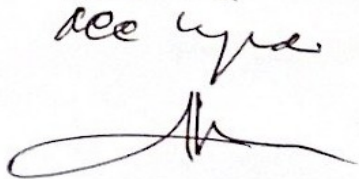
(Pada Kriwil Food)

Oleh:
Maulida Noorsari
202010160311154

Malang, 30 November 2023

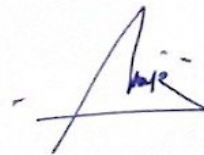
Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



Drs. Noor Aziz, M.M

Pembimbing II



Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN TESTIMONI PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KRIWIL FOOD

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Maulida Noorsari

NIM : 202010160311154

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 05 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Marsudi, M.M.

Penguji II : Rinaldy Achmad Roberth F., S.AB., M.M.

Penguji III : Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.

Penguji IV : Drs. Noor Azis, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Nurul Asfiah, M.M.

**PENGARUH KULITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN TESTIMONI
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA KRIWIL FOOD**

Maulida Noorsari

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Email : maulidanorsari@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine product quality (X1), price perception (X2), and customer testimonials (X3) regarding purchasing decisions (Y) at the Kriwil Food Restaurant. The sample in this study was 100 people. Data analysis techniques include validity tests, reliability tests, normality tests, heteroscedasticity tests, multicollinearity tests, multiple linear regression analysis, and t tests. The research method used is descriptive quantitative. The research results show that in the validity test each question item on the variables (product quality, price perception, and customer testimonials) has a significance value of < 0.05 , so the data is declared valid. Next, there is a reliability test for each variable which has a cronbach alpha value > 0.60 so that the question is declared reliable. Then, in the t test, it is known that each variable has a significance value of $t < 0.05$ and a t value $> t$ table so that product quality, price perception and customer testimonials partially influence purchasing decisions at the Kriwil Food Restaurant.

Keyword : *Product Quality, Price Perception, Testimonials Partially, Purchasing Decision*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Produk (X_1), Persepsi Harga (X_2), dan Testimoni Pelanggan (X_3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada Rumah Makan Kriwil Food. Sampel pada penelitian ini sebesar 100 orang. Teknik analisis data antara lain menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, analisis regresi linier berganda, dan uji t. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan pada uji validitas setiap item pertanyaan pada variabel (kualitas produk, persepsi harga, dan testimoni pelanggan) memiliki nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga data dinyatakan valid. Selanjutnya ada uji reliabilitas setiap variabel memiliki nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ sehingga pertanyaan dinyatakan reliabel. Kemudian pada uji t diketahui jika setiap variabel memiliki nilai signifikansi-t $< 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga kualitas produk, persepsi harga, dan testimoni pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Kriwil Food.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Testimoni Pelanggan, Keputusan Pembelian

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas kehendak-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Testimoni Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kriwil Food ”** ini ditulis guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang (UMM)

Banyak pihak yang terlibat memberi dukungan secara baik secara langsung maupun tidak lnsung dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Dr. Fauzan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Dra. Idah Zuhroh, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang
3. Widayat, Dr.,M.M, selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang
4. Dr. Nurul Asfiah, M.M, selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Malang
5. Drs. Noor Aziz, M.M, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah berkenan untuk membimbing dalam penyusunan skripsi mulai dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Dr. R. Iqbal Robbie, S.E.,M.M, selaku Dosen Pembimbing 2 yang berdedikasi dalam penyusunan skripsi yang saya buat hingga memberikan evaluasi terkait segala sesuatunya hingga skripsi terselesaikan dengan baik.
7. Kepada Kedua Orangtua Saya, Abah H. Aliansyah (alm) dan Mama Hj. Lilis Suryani (almh) yang telah berpulang ke pangkuan Allah, Terimakasih karena telah melahirkan saya ke dunia dan merawat penuh kasih serta sayang, hingga saya

mampu melewati setiap rintangan wala Abah dan Mama hanya dapat melihat dari Surga.

8. Kepada kakak adik saya yaitu Kak Roni, Tete Sandra, Kak Ratna, Kak Azizah, Kak Devin, Adik Riza, dan Adik Ica, serta keponakan saya Fahri, terimakasih atas dukungan dan semangat yang selalu hangat disetiap saat dan bagai tameng pengganti Abah dan Mama.
9. Kepada sahabat saya terkasih yaitu Ajiboy dan Nana, yang selalu berperan disetiap proses yang harus saya lalui baik mudah maupun sulit hingga saat ini saya ucapkan terimakasih banyak.

Malang, 02 Januari 2024

Peneliti

Maulida Noorsari



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Maulida Noorsari
NIM : 202010160311154
Program Studi : Manajemen
Surel : maulidanorsari@gmail.com

Dengan ini, menyatakan bahwa:

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

Malang, 27 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



(Maulida Noorsari)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori.....	12
1. Kualitas Produk	12
2. Persepsi Harga.....	16
3. Testimoni Pelanggan	19
4. Keputusan Pembelian.....	24
C. Kerangka Pikir	29
D. Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel	32
D. Definisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian	34

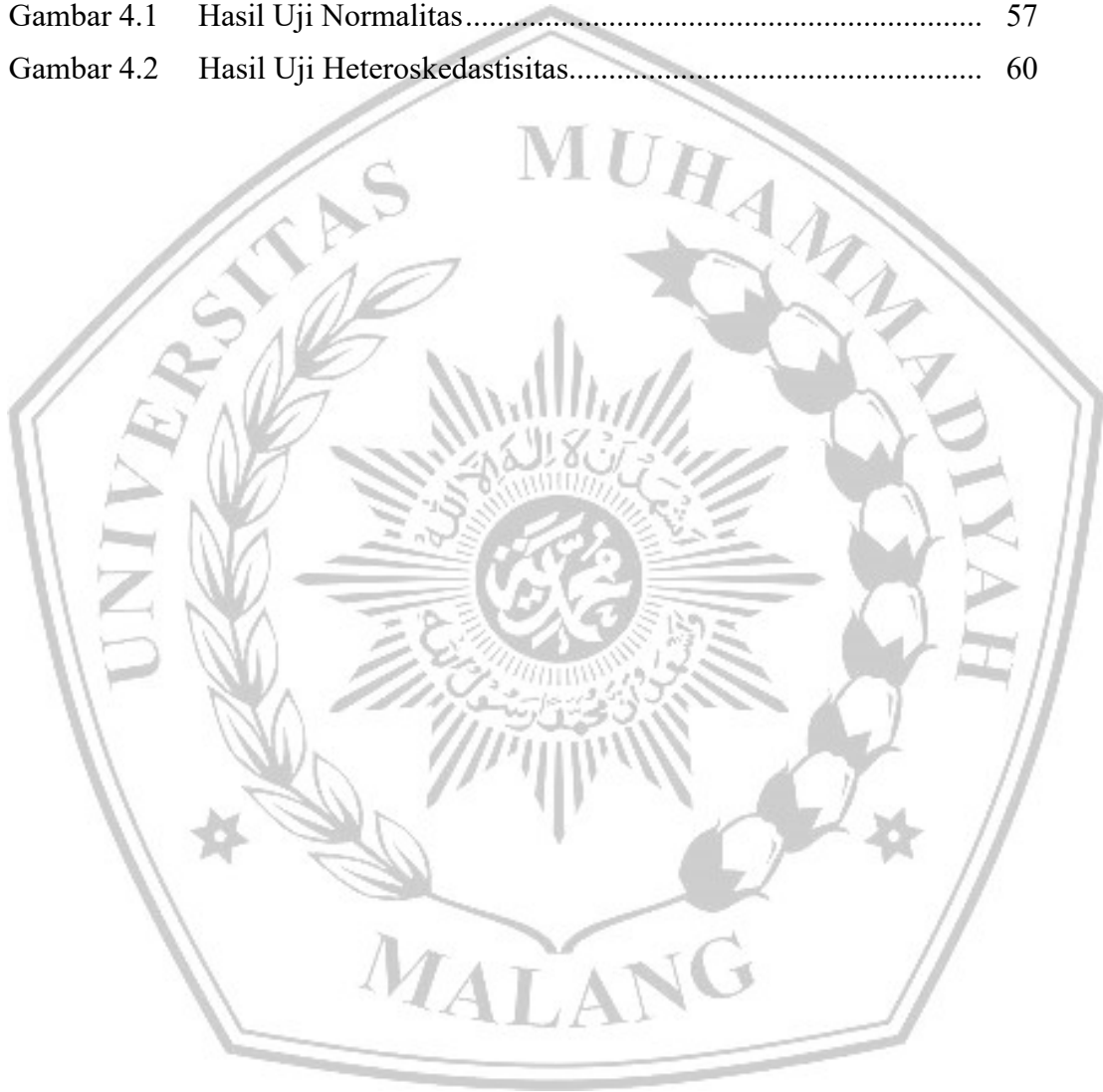
E. Jenis dan Sumber Data	37
F. Teknik Pengumpulan Data	37
G. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Pembahasan Hasil Penelitian	45
1. Gambaran Umum Responden	45
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
3. Hasil Analisis Statistik	55
B. Pembahasan Dan Interpretasi Data	63
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Kriwil Food.....	63
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Kriwil Food.....	65
3. Pengaruh Testimoni Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Kriwil Food	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Kriwil Food	3
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (X_1).....	48
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Harga (X_2)	49
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Testimoni Pelanggan	51
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4.11	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
Tabel 4.12	Hasil Uji t	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Komentar Konsumen Mengenai Persepsi Harga Kriwil Food .	6
Gambar 1.2	Testimoni Pelanggan Kriwil Food.....	7
Gambar 2.1	Kerangka Pikiran	29
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel Tabulasi Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin, Usia, Dan Pekerjaan	74
Lampiran 2	Tabel Tabulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel X_1 , X_2 , X_3 , Y	84
Lampiran 3	Hasil Uji Frekuensi Kategori Responden	96
Lampiran 4	Hasil Uji Frekuensi Jawaban Responden	97
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_1)	103
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_2)	104
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas X_3	105
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas Y	106
Lampiran 9	Hasil Uji Reliabilitas & Uji Asumsi Klasik	107
Lampiran 10	Tabel Distribusi T	109
Lampiran 11	Kuesioner Penelitian	110

DAFTAR PUSTAKA

- Achidah, N., Warso, M. M., & Hasiolan, L. B. (2016). Pengaruh promosi, harga dan desain terhadap keputusan pembelian sepeda motor Mio GT. *Journal of Management*, 2(2), 1–17.
- Anwar, I. (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 5(2), 25–39. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v5i2.247>
- Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Rajawali Pers.
- Chaniagara, M. V. B., & Agustiono, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Testimoni Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Ma-Sum. *Performa*, 6(3), 275–281. <https://doi.org/10.37715/jp.v6i3.2537>
- Fredinan, A. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Ghozali, I. (2018). *Statistic Matemathical*. Universitas Diponegoro.
- Harahap, S. S. (2018). *Analisis Kritis Laporan Keuangan*. Rajawali Pers.
- Harjono, P. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Motor Matic Honda Scoopy*. https://eprints.uny.ac.id/55523/1/PugerHarjuno_15808147008.pdf
- Jasmi, R. Y. (2019). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Produk Hijab Store Zoya, Mall Pekanbaru). *JOM FISIP*, 6(2), 1–13.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran. In *Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). Marketing Management. In *Manajemen*. Telkom University.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran. In *Pemasaran* (4th ed.). Indeks.
- Kotler, P., Maulana, A., Savran, B., & Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran. In *Manajemen Pemasaran* (Ed 13). Erlangga.
- Kotler, P., Molan, B., & Sarwiji, B. (2005). Manajemen Pemasaran. In *Marketing*

Management (Edisi 11).

- Laksana, F. (2008). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Rajawali Pers.
- Lee, M., Johnson, C., Munandar, H., & Priatna, D. (2011). Prinsip-Prinsip Pokok Periklanan Dalam Perspektif Global. In *Manajemen*. Kencana Prenada Media Group.
- Milenia, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Restoran Mess Steak Mangga Dua Square Jakarta*. Institut Bisnis Dan Informatika Kwik Kian Gie.
- Muzdalifah, L., & Ilmiah, H. (2020). Pengaruh Testimoni Dan Daya Tarik Instagram Terhadap Keputusan Pembelian. *Greenomika*, 2(2), 105–113. <https://doi.org/10.55732/unu.gnk.2020.02.2.3>
- Namkung, Y., & Jang, S. C. (2007). Does Food Quality Really Matter in Restaurants? Its Impact On Customer Satisfaction and Behavioral Intentions. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 31(3), 387–409.
- Nurgiyanto, B. (2017). *Statistik Terapan*. Gajah Mada University.
- Pradana, D., Hidayah, S., & Rahmawati. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Citra Merek, Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Motor. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 14(1), 1–14. <https://doi.org/10.34203/jimfe.v5i1.1324>
- Rusell, R. (2014). *Manajemen Operasional*. Universitas Airlangga.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2009). Consumer Behavior. In *Consumer Behavior*.
- Sekaran, U. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Salemba Empat.
- Soriano, R. (2002). *Criticism and Interpretation*.
- Paidon. Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sumartini, N. P., Warnis W, G. A. S. P., & Prayadi, T. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Lansia ke Posyandu Lansia di Desa Golong Wilayah Kerja Puskesmas Sedau. *Bima Nursing Journal*, 2(2), 127. <https://doi.org/10.32807/bnj.v2i2.728>

Supriyanto, S. (2019). *Strategi Pemasaran Jasa Pelayanan Kesehatan*.
Universitas Airlangga.



PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN TESTIMONI PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RUMAH MAKAN KRIWIL FOOD

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

2%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Ajou University Graduate School

Student Paper

2%

2

www.pekerjadata.com

Internet Source

2%

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography Off