

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DUNKIN' DONUTS
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Mercu
Buana, Meruya Selatan, Jakarta Barat)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Al Ambiya Nur Fauzi

Nim : 43111010221

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

JAKARTA

2016

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DUNKIN' DONUTS
(Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Universitas Mercu
Buana, Meruya Selatan, Jakarta Barat)**

SKRIPSI



Nama : Al Ambiya Nur Fauzi

Nim : 43111010221

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Al Ambiya Nur Fauzi

NIM : 43111010221

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Februari 2016



(Al Ambiya Nur Fauzi)

NIM : 43111010221

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Al Ambiya Nur Fauzi
NIM : 43111010221
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap
Keputusan Pembelian Produk Dunkin Donut's
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

Pembimbing



Erna S. Imaningsih, SE., M.Si

Tanggal: 23 Februari 2016

Ketua Penguji



Mafizatun Nurhayati, SE., MM

Tanggal: 23/2/2016

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis

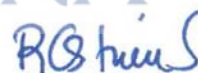
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal: 23/2/2016

Ketua Program Studi
Manajemen-S1



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 1/8 2016.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena hanya berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Dunkin Donut’s ”**..

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu saya Eti Nurhayati yang tercinta, Dan Ayah saya Fauzi yang senantiasa memberikan do'a dan segalanya demi masa depan saya.
2. Untuk adik-adik saya yang tercinta Azmi Nur Fauziah, Muhammad Arasy Nur Fauzi, Miftah Nur Fauzi yang senantiasa memberikan do'a pada saya dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku dosen pembimbing atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung, dan mengarahkan penulis.
4. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku rektor Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen-S1, Ibu Luna Haningsih, SE., ME dan Ibu Hesti Maheswari, SE., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen-S1.
6. Untuk teman-teman Manajemen-S1 angkatan 2011, dan sahabat-sahabat terdekat saya dan seperjuangan saya yang telah meraih gelar sarjana terlebih dahulu Wahyu Setia Pambudi, SE., Lulu Yulianti, SE., Ahmad Rahimaji, SE., Sari Saraswati, SE., Rantxa widya pangestika, SE., Aldian Tanoyo, SE., Nadira S. Octaviora, SE., Alfania Aprilita, SE., Defa Satria Ramadani, SE., Try jovi, SE., Isa Muhammad, SE., Muhammad Reza, SE., Rinaldi Effendi, SE., Khoiruzan Albi, SE.

7. Untuk Sahabat-Sahabat terdekat saya Agi Ary Arrahim, Khairul Umam, Rara S. Anindya, Tika W. Suryadi, Alfiansyah Aping, Hafizri, M. Tanyo Widyatama, Rivan Dwi Indradi, Haidar Syakir, Beny Purnomo.
8. Untuk teman-teman sepebimbing yang suka bikin pusing Fahmi Setiawansyah, Patar Pakpahan, Suryana, Rizal Fiqri.
9. Untuk sahabat-sahabat terdekat saya saat di SMA Tendri Gustaqwadi, Chandra G. Asmara, Bagus Tri anggoro, Said Habibie, Irfan Arief, Handika Mukti, Teguh Sumarko, Rainy Andretti S. , Kadek nindhi, Novita, Ingga Namira Putri.
10. Untuk sahabat-sahabat terdekat saya saat di SMP Rahadian Hilnus, Arif Anggara, S.IKOM, Aldino Sipahutar, SE.
11. Untuk Rama Dhanu, SE., atas bimbingan dan ilmunya selama penulisan skripsi saya berlangsung.
12. Untuk Nurtiza R. Aisy yang selama ini mensupport, membantu dan selalu mau direpotkan.
13. Untuk Manajemen S1 angkatan 2013 Nico Amanta, Ahwan Mustakim, Rilo Ahmad, Ali Anaqi, Chakra Rusmana, Chanoe Pangestu, Zul Qohry, Sinyo, Muhammad Arkan, Iqbal Bagus Tawakal, Sadar Widi, Ivon Mega, Nurul Komara, Desi Indriani, Mariya Ulfa, Lady malano, Nova Dwiyana, Afri Liany.
14. Untuk Manajemen S1 angkatan 2012, 2013, 2014, 2015 yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam proses penyelesaian skripsi ini.
15. Untuk teman-teman Desain Interior angkatan 2012 Qadriatafandi, Dibot, Rama, Paman dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam proses penyelesaian skripsi ini, Untuk teman-teman Psikologi angkatan 2011, 2012, 2013 terutama Larasati Putri dan Angga Fahrizal, Untuk teman-teman Akuntansi dan Manajemen S1 dan D3 angkatan 2011, 2012, 2013, 2014, 2015., Untuk teman-teman

Sistem Informasi angkatan 2011, Untuk teman-teman Arsitek angkatan 2011, Untuk teman-teman Broadcast angkatan 2011, 2012, Untuk teman-teman Teknik angkatan 2011,2012,2013., Untuk teman-teman Desain Komunikasi Visual angkatan 2011,2012,2013. Terima kasih atas suportnya dalam penulisan skripsi ini.

16. Untuk teman-teman BEM FEB Periode 2013-2014.

17. Untuk Prega dery, Pradikto, Anggit afrianto, Hendy Augusta, Egie Gusman.

18. Untuk anak kost Tante Itali yang hampir 3 tahun selalu direpotkan oleh saya dalam suka dan duka saya.

19. Seluruh dosen Universitas Mercu Buana (*past, present, and futere*) yang dengan tulus memberikan ilmunya kepada penulis.

20. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk penelitian lanjutan di masa mendatang. Korespondensi dapat ditujukan kepada penulis lewat email : Alambiyaturfauzi@yahoo.com



UNIVERSITAS Jakarta, 16 Februari 2016
MERCU BUANA

Al Ambiya Nur Fauzi

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kontribusi Penelitian.....	8
2.1 Manfaat Akademis.....	8
2.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA,	
KERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Definisi Manajemen Pemasaran.....	9
2. Bauran Pemasaran.....	10
3. Kualitas Produk.....	11
3.1 Definisi Kualiatas Produk.....	11

3.2 Dimensi Kualiatas Produk.....	12
4. Persepsi Harga	13
4.1 Definisi Pesepsi Harga.....	13
4.2 Indikator Harga.....	18
5. Keputusan Pembelian.....	18
5.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	18
5.2 Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian.....	20
a. Pengenalan kebutuhan.....	21
b. Pencarian informasi.....	21
c. Evaluasi alternatif.....	22
d. Keputusan pembelian.....	23
e. Perilaku pasca pembelian.....	24
6. Penelitian Terdahulu	25
C.Rerangka konseptual dan pengembangan hipotesis.....	26
1. pengaruh kualiatas produk terhadap keputusan pembelian....	26
2. pengaruh persepsi harga terhadap keputusan pembelian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Waktu dan Tempat Penelitian	29
B. Desain Penelitian	29
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	30
D. Pengukuran Variabel.....	33
E. Populasi dan Sampel penelitian.....	34
1. Populasi Penelitian.....	34
2. Sampel Penelitian.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data	36

G. Jenis Data	37
H. Metode Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Perusahaan	45
B. Karakteristik Responden	45
1. Jenis Kelamin.....	46
2. Usia	46
3. Jumlah Pengeluaran Per Bulan	47
C. Hasil Uji Kualitas Data	47
1. Hasil Uji Validitas Variabel.....	47
a. Variabel Kualitas Produk.....	48
b. Variabel Kualitas Produk (Valid Only)	48
c. Variabel Persepsi Harga	49
d. Variabel Keputusan Pembelian.....	49
2. Hasil Uji Realibilitas Variabel.....	50
D. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	51
E. Hasil uji klasik.....	53
1. Uji Normalitas.....	53
F. Pengujian Ketepatan Model	57
1. Hasil Uji F (<i>Simultan</i>)	57
2. Hasil Uji T (<i>partial</i>)	58
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	59
2. Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60

A. SIMPULAN.....	60
B. SARAN	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Dunkin' Donuts dan Merek Lain.....	3
Tabel 1.2	Market Share Top Brand	4
Tabel 2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 3.2	Pengukuran Skala Likert.....	33
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran/Bulan	47
Tabel 4.4	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	48
Tabel 4.5	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (Valid Only)	48
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Persepsi Harga.....	49
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	49
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.10	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolonieritas	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Detriminasi.....	56
Tabel 4.13	Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.14	Hasil Uji T	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Konseptual Pemrosesan Kognitif Dari Informasi Harga....	14
Gambar 2.2	Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	20
Gambar 2.3	Rerangka Konseptual.....	28
Gambar 4.1	Uji Heteroskedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	65
Lampiran 2	Tabulasi Data Kuesioner	68

