

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN PADA RM. PANCORAN MANADO**

SKRIPSI

JOSE ZEFANYA

17042055



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2022**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
RM. PANCORAN MANADO**

SKRIPSI

JOSE ZEFANYA

17042055

**DISUSUN SEBAGAI PEMENUHAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KATOLIK DE LA
SALLE MANADO**

HALAMAN PERSETUJUAN

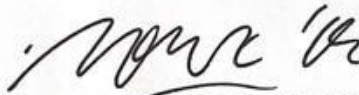
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
RM. PANCORAN MANADO**

JOSE ZEFANYA

17042055

Telah memenuhi persyaratan untuk diterima oleh Komisi Pembimbing Skripsi

Pembimbing I



Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si.

Pembimbing II



Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)

Manado, 20 Juli 2022

Fakultas Ekonomi

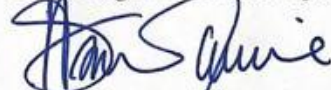
Universitas Katolik De La Salle Manado



Dekan Fakultas Ekonomi

Octavianus M.T. Muaja, S.E., M.M

Ketua Program Studi Manajemen



Loureine P. Sumyal, S.E., M.F.M.

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANA, CITA RASA DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
RM. PANCORAN MANADO**

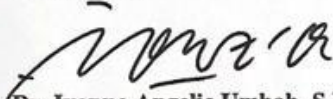
JOSE ZEFANYA

17042055

Telah diujikan dihadapan Komisi Penguji Pada:

Manado, 3 Agustus 2022

Pembimbing:



Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si.

Penguji:



Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M



Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)



Merry J. Korompis, S.E., M.M

Maka SKRIPSI ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.

Manado, 19 Agustus 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M

Menyetujui

Ketua Program Studi Manajemen



Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENURUNAN PENJUALAN”. Faktor-faktor merupakan variabel pendahulu dari Keputusan pembelian yaitu Kualitas pelayanan, Cita rasa dan Persepsi harga. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data kuesioner dan diproses menggunakan aplikasi statistik SPSS. Populasi dalam penelitian ini yaitu jumlah nota yang terpakai pada bulan Februari 2021 – Januari 2022. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian, Cita Rasa berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian, Persepsi Harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Secara simultan semua variabel independen mempengaruhi variabel Keputusan Pembelian pada RM. Pancoran Manado. (Dosen Pembimbing dalam penelitian ini, yaitu Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si. dan Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.))

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Cita Rasa, Persepsi Harga, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze "FACTORS AFFECTING THE DECLINE IN SALES". Factors are the precursor variables of purchasing decisions, namely Service quality, taste and price perception. This type of research is quantitative research using questionnaire data and processed using the SPSS statistical application. The population in this study is the number of notes used in February 2021 – January 2022. The results of this study show that Service Quality has a significant effect on Purchasing Decisions, Taste has a significant effect on Purchasing Decisions, Price Perception does not have a significant effect on Purchasing Decisions. Simultaneously all independent variables influence the Purchase Decision variable on the RM. Pancoran Manado. (The Advisors in this study, namely Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si. and Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.))

Keywords: Service Quality, Taste, Price Perception, Purchasing Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas penyertaanNya, saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Universitas Katolik De La Salle Manado. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari banyak pihak, maka akan sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Universitas Katolik De La Salle Manado yang telah memfasilitasi mahasiswa untuk bisa menyelesaikan skripsi ini untuk menempuh Program Sarjana S1.
2. Papa, Mama, Kakak Viona dan seluruh Keluarga Saya yang selalu mendukung dan memberikan dorongan kepada Mahasiswa dalam bentuk doa dan motivasi sampai bisa menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
3. Pastor Prof. Dr. Johanis Ohoitumur sebagai Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Bapak Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Bapak Christoforus A. P. Koleangan, S.E., M.M. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Ibu Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M. Sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, di Universitas Katolik De La Salle Manado.
7. Ibu Dr. Ivonne Angelic Umboh, S.E., M.Si. Sebagai Dosen Pembimbing I yang sangat membantu dalam memberikan dorongan, dukungan, arahan dan bimbingan yang sangat berguna dalam menyiapkan dan bisa menyelesaikan Skripsi ini.
8. Bapak Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.). Sebagai Dosen Pembimbing II yang sangat membantu dalam memberikan dorongan, dukungan, arahan dan bimbingan yang sangat berguna dalam menyiapkan dan bisa menyelesaikan Skripsi ini.
9. Ibu Merry J. Korompis, S.E., M.M. Sebagai Dosen Penguji I yang selalu memberikan arahan bagi Saya dalam merevisi Penulisan Skripsi ini.

10. Ibu Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M. Sebagai Dosen Penguji II yang selalu memberikan arahan bagi Saya dalam merevisi Penulisan Skripsi ini.
11. Seluruh Staf, Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado atas semua pengetahuan dan motivasi yang telah diberikan kepada Penulis.
12. RM. Pancoran Manado yang telah menerima dan memberikan kesempatan kepada Penulis untuk mengadakan Penelitian dalam Penulisan Skripsi ini.
13. Ibu Mariana Tanoto, atas penerimaan yang luar biasa dan bisa memberikan data-data yang diminta oleh peneliti dalam menyelesaikan Penulisan Skripsi ini.
14. Kekasih Saya Angelina Verend Christina Bojangan, yang selalu mendukung, membantu dan selalu memberikan motivasi serta menemani Penulis dalam menyusun Skripsi ini.
15. Teman-teman Manajemen Angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan dan dorongan kepada Penulis untuk menyusun Skripsi ini.
16. Teman-teman Kitorang Ben, Acel, Kiki, Dede yang telah memberikan dukungan dalam bentuk doa dan motivasi kepada Penulis sampai bisa menyelesaikan Skripsi ini.
17. Semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung yang sudah tidak dapat disebutkan satu per satu, Penulis mengucapkan Terima Kasih.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Manado, 8 Agustus 2022

Jose Zefanya

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITA RASA DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA RM. PANCORAN MANADO

Merupakan karya orisinalitas saya.

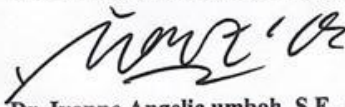
Dalam penelitian ini, tidak ada sebagian dari keseluruhan orang lain menulis dan pendapat yang saya kenali sebagai tulisan saya. Ketika saya menggunakan tulisan dan pendapat orang lain dengan mengutip secara implisit, saya telah mengenali dan menunjukkan sumber dari aslinya. Jika penelitian yang saya tulis dibuktikan sebagai plagiarisme, saya akan mengambil konsekuensi yang diberikan kepada saya, termasuk pembatalan gelar dan sertifikat.

Manado, 12 Agustus 2022

Pihak:  Pernyataan

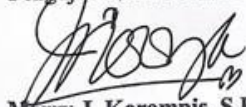

Jose Zefanya

Saksi I Selaku Pembina dan Anggota Dewan Penguji



Dr. Ivonne Angelic umboh, S.E., M.Si.

Pengaji Saksi II Selaku Anggota Dewan Penguji



Merry J. Korompis, S.E., M.M

Penguji Saksi III Selaku Anggota Dewan Penguji



Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN KEASLIAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3Pertanyaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6.1Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.6.2Manfaat Praktisi	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
2.2Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.3Konsep Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.4Konsep Cita Rasa	Error! Bookmark not defined.

2.4.1Indikator Cita Rasa.....	Error! Bookmark not defined.
2.5Konsep Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
2.5.1Indikator Persepsi Harga	Error! Bookmark not defined.
2.6Konsep Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.6.1Indikator Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.7Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.8Model Penelitian Empirik	Error! Bookmark not defined.
2.9Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
3.2Objek Penelitian Dan Jangka waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3Jenis Penelitian Serta Data dan Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.3.1Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
defined.	
3.4.1Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.2Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6Skala Pengukuran Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.7Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8Definisi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.8.1	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.9	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.9.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.2	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.4	Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
3.10	Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.11	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.11.1	Uji T (Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
3.11.2	Uji F (Uji Simultan)	Error! Bookmark not defined.
3.11.3	Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .		Error! Bookmark not defined.
defined.		
4.1	Hasil Analisis dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Deskripsi Umum Pada Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Uji T (T-Test).....	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Uji F (Simultan)	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Koefisien Determinasi (R^2) dan Koefisien Korelasi (Uji R)	Error! Bookmark not defined.

4.6Diskusi	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
5.1Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
5.2Ringkasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.3Kesimpulan Masing-Masing Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
5.4Kesimpulan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.5Implikasi Pada Teori Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
5.6Implikasi Kebijakan Manajemen	Error! Bookmark not defined.
5.7Agenda Untuk Penelitian Mendatang	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Omzet Penjualan RM. Pancoran Manado	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel. 2.2 Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Definisi Variabel Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Kolmogorov-Smirnov Test	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Analisa Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabal 4.7 Uji T	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Model penelitian empirik**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 Histogram**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 Normalitas P-P Plot Regresi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.6 Normal Scatter Plot Heteroskedastisitas **Error! Bookmark not defined.**

