

**PENGARUH *CUSTOMER VALUE*, PERSEPSI HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN**

**(Studi pada konsumen Warung Nasi Grombyang Haji Warso Kabupaten
Pemalang)**



Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen

**ANDRE WINDITAS
1602010292**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH *CUSTOMER VALUE*, PERSEPSI HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN**
(Studi pada konsumen Warung Nasi Grombyang Haji Warso Kabupaten
Pemalang)



SKRIPSI

ANDRE WINDITAS

1602010292

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Septin", is written over a faint circular stamp.

Dra. Tri Septin Muji Rahayu, SE.,M.Si

NIK.2160128

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Andre Winditas
NIM : 1602010292
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : **Pengaruh *Customer Value*, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsume Warung Nasi Grombyang Haji Warso Kabupaten Pematang)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, SE., M.Si.

Anggota 1 : M. Agung Miftahudin, S.E., M.Si.

Anggota 2 : Alfato Yusnar, S.E., M.Si.

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 24 Januari 2022

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andre Winditas
NIM : 1602010292
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 24 Januari 2022

Yang membuat pernyataan



Andre Winditas

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASISKIRIPSI

KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andre Winditas
NIM : 1602010292
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Rotalty-Fee Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“ Pengaruh *Customer Value*, Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Warung Nasi Grombyang Haji Warso Kabupaten Pemalang)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan mengalihmedia/mengalihinformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 24 Januari 2022

Yang menyatakan

Andre Winditas



MOTTO

“Tidak Perlu Kata–Kata Yang Penting Bukti Nyata”



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dengan penuh kerendahan hati dan tetap semangat, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang sangat berjasa dan sangat penting bagi penulis.

- ❖ *Kedua Orang tua saya tercinta, Bapak Tasurun dan Ibu Taisah, yang senantiasa selalu memberikan do'ayang tidak pernah putus, semangat dan kasih sayang untuk anak-anaknya.*
- ❖ *Kakak dan adik saya Terimakasih untu do'a dan motivasi. Semoga awal dari kesuksesan ini dapat membanggakan dan membahagiakan orang tua dan kakak dan adik.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep. Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. M. Agung Miftahudin, S.E.,M.Si selaku penguji I saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen
6. Alfato Yusnar, S.E.,M.Si, selaku penguji II saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Bapak dan Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.

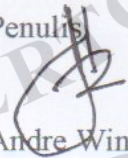
8. Teristimewa untuk kedua orang tua saya Bapak Tasurun, Ibu Taisah, kaka dan adik saya terimakasih atas limpahan do'a, kasih sayang, dukungan moril dan materil yang tak terhitung selama ini.
9. Untuk Umiyatul Mu'minin saya mengucapkan terimakasih telah menemani saya suka dan duka selama tiga tahun belakang ini dan terimakasih dukungan dan kepedulian yang telah diberikan ke saya selama ini.
10. Untuk sahabatku Aji Bayu Santoso, Iqbal A. Suhansa, Faqih KH Umam, Indra Maulana, Sigit Supriyanto, Mila Alisia, Aji Purwanto, Miftakhul Ulum penulis mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan dan kepedulian kalian selama ini.
11. Terimakasih Manajemen E angkatan 2016 yang telah berjuang bersama dan memberikan kenangan selama perkuliahan.
12. Untuk teman-teman KKN Januari 2020 Kabupaten Pematang, Kecamatan Comal, Desa Sarwodadi yang memberikan pengalaman dan kenangan selama melakukan kegiatan.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 24 Januari 2022

Penulis


Andre Winditas

**PENGARUH *CUSTOMER VALUE*, PERSEPSI HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada konsumen Warung Nasi Grombyang Haji Warso Kabupaten
Pemalang)**

Andre Winditas¹,
Andreallvaren@gmail.com
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Dra, Tri Septin Muji Rahayu, M.Si
Triseptinsamingun@gmail.com
feb.ump.th@gmail.com
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui *costumer value*, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Warung Nasi Grombyang Haji Warso Kabupaten Pemalang. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan mempertimbangkan kriteria tertentu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 110 responden. Analisis data menggunakan IBM SPSS 20 dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil analisis Uji F diperoleh hasil bahwa *costumer value*, persepsi harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen di Warung Nasi Grombyang Haji Warso Kabupaten Pemalang. Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa *costumer value*, persepsi harga, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Besarnya nilai pengaruh *customer value*, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian adalah 42,4%.

Kata Kunci : *Customer Value*, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Keputusan Pembelian.

***INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE, PRICE PERCEPTION AND
QUALITY OF SERVICE ON PURCHASE DECISIONS
(Study on consumers of Warung Nasi Grombyang Haji Warso, Pemalang
Regency)***

Andre Winditas1,
Andreallvaren@gmail.com
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Dra, Tri Septin Muji Rahayu, M.Si 2,
Triseptinsamingun@gmail.com
feb.ump.th@gmail.com
Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine customer value, price perception, and service quality on consumer purchasing decisions at Warung Nasi Grombyang Haji Warso, Pemalang Regency. This type of research is a quantitative research. The sampling technique in this study used purposive sampling by considering certain criteria. The sample used in this study was 110 respondents. Data analysis used IBM SPSS 20 with analysis regression linier, research instrument test, classical assumption test, coefficient of determination. The hypothesis testing tool used is the F test and t test. Based on the results of the F test, it is found that customer value, price perception, and service quality have a simultaneous effect on consumer purchasing decisions at Warung Nasi Grombyang Haji Warso, Pemalang Regency. Based on the results of the t test, it is found that customer value, price perception, and service quality have a significant effect on purchasing decisions. The magnitude of the influence of customer value, price perception, and service quality on purchasing decisions is 42.4%.

Keywords: *Customer Value, Price Perception, Service Quality Purchasing Decision.*

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| HAL PERSETUJUAN PEMBIMBING | i |
| HAL PENGESAHAN | ii |
| HAL PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| HAL PERNYATAAN PUBLIKASISKIRIPSI KEPENTINGAN..... | iv |
| MOTTO | v |
| HAL PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Pembatasann Masalah..... | 8 |
| D. Tujuan Penelitian | 8 |
| E. Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| A. Landasan Teori | 11 |
| 1. Keputusan Pembelian | 11 |
| 2. <i>Customer value</i> | 18 |
| 3. Persepsi Harga | 20 |
| 4. Kualitas Pelayanan | 22 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu..... | 25 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 1. Pengaruh antara variabel <i>Customer value</i> (X1) dengan Variabel Keputusan Pembelian (Y)..... | 30 |
| 2. Pengaruh antara variabel Persepsi Harga (X2) dengan variabel Keputusan Pembelian (Y)..... | 30 |
| 3. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X3) dengan variabel Keputusan Pembelian (Y)..... | 31 |
| D. Hipotesis | 33 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 34 |
| A. Jenis Penelitian | 34 |
| B. Populasi dan Sampel | 34 |
| 1. Populasi | 34 |
| 2. Sampel | 35 |
| C. Metode Pengumpulan Data..... | 36 |
| D. Variabel Penelitian..... | 37 |
| 1. Variabel Dependen | 37 |
| 2. Variabel Independen..... | 37 |
| E. Definisi Operasional..... | 38 |
| F. Metode Analisis Data | 39 |
| 1. Uji Instrumen penelitian | 39 |
| 2. Uji Asumsi Klasik | 40 |
| 3. Uji Regresi..... | 42 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 51 |
| A. Hasil Penelitian | 51 |
| 1. Gambaran umum | 51 |
| B. Pembahasan..... | 81 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| BAB V PENUTUP | 86 |
| A. Kesimpulan | 86 |
| B. Keterbatasan..... | 86 |
| C. Saran | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA | 89 |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | 92 |

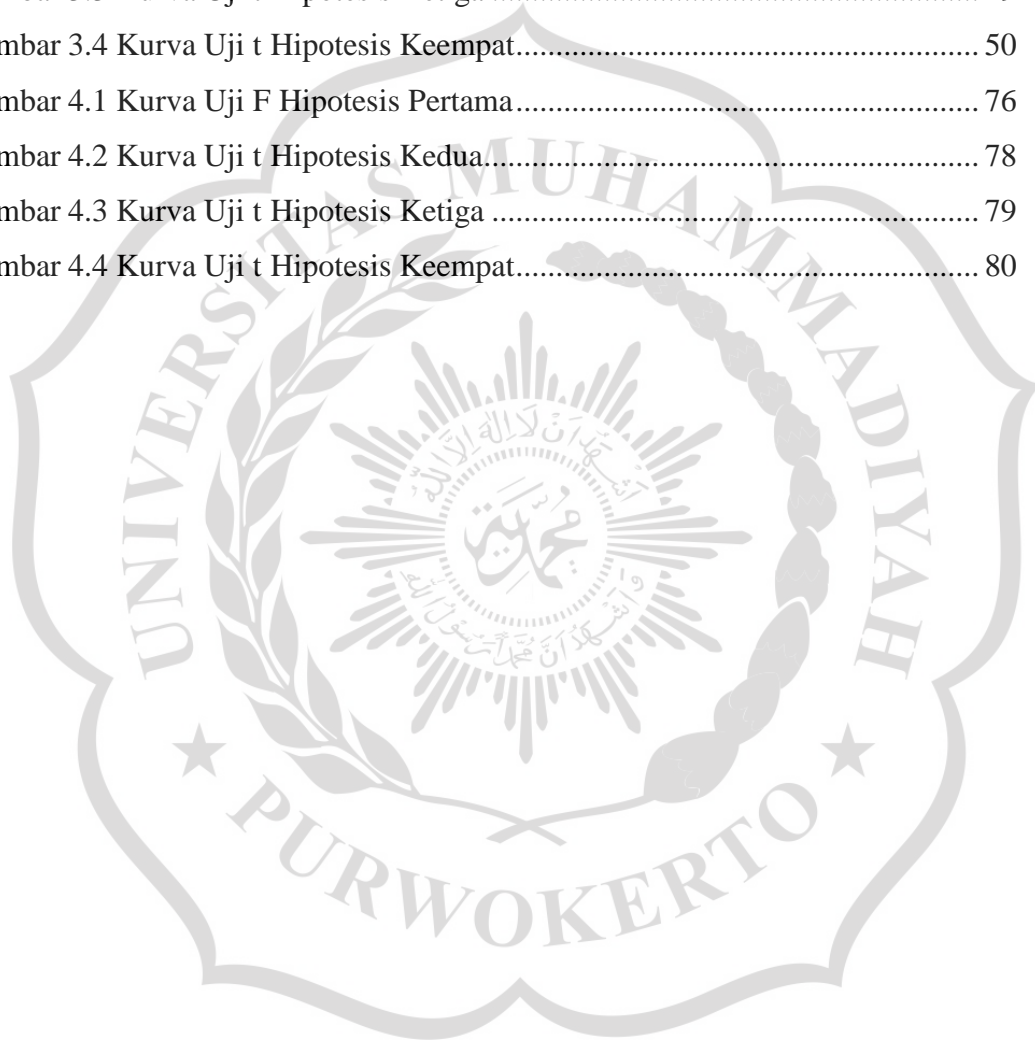


DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 25 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 38 |
| Tabel 4.1 <i>Respon Rate</i> | 52 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 53 |
| Tabel 4.3 Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian..... | 57 |
| Tabel 4.4 Analisis Statistik Deskriptif <i>Customer Value</i> | 58 |
| Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif Persepsi Harga..... | 60 |
| Tabel 4.6 Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan | 61 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabe Keputusan Pembelian..... | 63 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabe <i>Customer Value</i> | 64 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabe Persepsi Harga..... | 65 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabe Kualitas Pelayanan..... | 66 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas | 68 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas | 69 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas | 70 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 71 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda..... | 72 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi | 75 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji F | 76 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji t | 77 |
| Tabel 4.19 Rangkuman Hasil Penelitian | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 32 |
| Gambar 3.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama..... | 46 |
| Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua..... | 48 |
| Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga | 49 |
| Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat..... | 50 |
| Gambar 4.1 Kurva Uji F Hipotesis Pertama..... | 76 |
| Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua..... | 78 |
| Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga | 79 |
| Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat..... | 80 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian | 93 |
| Lampiran 2 : Biodata Responden | 100 |
| Lampiran 2 : Analisis Biodata Responden | 105 |
| Lampiran 2 : Tabulasi Kuisisioner | 106 |
| Lampiran 3: Statistik Deskriptif | 118 |
| Lampiran 4 : Uji Validitasi | 120 |
| Lampiran 5 : Uji Reliabilitas | 125 |
| Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik | 126 |
| Lampiran 7 : Uji Analisis Data dan Hipotesis | 128 |
| Lampiran 8 : R Tabel | 130 |
| Lampiran 9 : F Tabel | 132 |
| Lampiran 10 : t Tabel | 134 |
| Lampiran 11 : Foto Pengisian Kuesioner | 135 |