

**Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian  
Di Restoran Nasi Kulit Syuurga**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Disusun oleh :**

**Malvin Giovanni Perwira**

**NPK : K.2016.1.33679  
Program Studi : MANAGEMENT**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)  
MALANGKUÇEWARA  
MALANG  
2021**

**Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian  
Di Restoran Nasi Kulit Syuurga**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Disusun oleh :**

**Malvin Giovanni Perwira**

**NPK : K.2016.1.33679  
Program Studi : MANAGEMENT**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANGKUCĒWARA**

**MALANG**

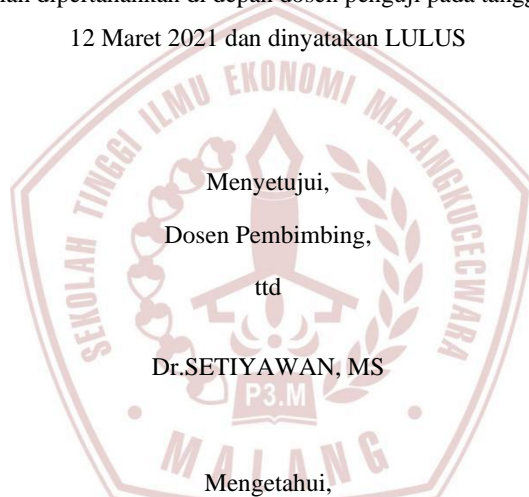
**2021**

# SKRIPSI

-PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI RESTORAN NASI KULIT SYUURGA

Oleh:  
MALVIN GIOVANNI PERWIRA  
K.2016.1.33679

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:  
12 Maret 2021 dan dinyatakan LULUS



Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,  
ttd  
Dr.SETIYAWAN, MS

Mengetahui,  
Ketua STIE Malangkuçewara,



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)



Malvin Giovanni Perwira

NPK: K.2016.1.33679



## SURAT KETERANGAN

Nomor: 0238.3/BAAK/III/2021

Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangucewara Malang menerangkan bahwa:

Nama : Malvin Giovanni Perwira  
NPK : K.2016.1.33679  
Program Studi : Manajemen  
Alamat : JL. Flores no 9/ RT 006 RW 003  
No HP : 081334575251  
E-mail : malvingperwira@gmail.com

Adalah mahasiswa STIE Malangucewara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Restoran Nasi Kulit Syurga Malang

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RESTORAN NASI KULIT SYUURGA”

Dosen pembimbing: Dr.SETIYAWAN, MS.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Malang, 08 Maret 2021  
Ketua Program Studi Manajemen

*(Signature)*  
Dra. Lirdananty, M.M.  
NPK. 202.710.194

## UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji bagi Tuhan YME yang telah diberikan segala rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya yang berjudul “Pengaruh Antribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Restoran Nasi Kulit Syuurga”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bimbingan, bantuan, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulisan menyampaikan rasa terima kasih dengan tulus dan kerendahan hati kepada :

1. Tuhan YME atas izin dan karunianya yang telah memberikan kekuatan bagi penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
2. Yang terhormat Bapak Drs. Bunyamin, MM, Ph.D, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkecewara Malang Yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk menjalani studi di STIE Malangkecewara Malang.
3. Yang terhormat Ibu Dra. Lindanaty, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkecewara Malang.
4. Yang terhormat Bapak Dr. Setiyawan, MS, selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan memberikan motivasi kepada penulis.
5. Yang terhormat Bapak Denny Eko Putra S.AK, selaku Pemilik Usaha Nasi Kulit Syuurga.
6. Seluruh Dosen dan Stay Akademik STIE Malangucewara yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan fasilitas kepada penulis selama masa perkuliahan hingga dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Yang tercinta kedua orang tua dan seluruh saudara kandung saya yang selama ini telah membantu penulisan dalam bentuk kasih sayang, semangat, perhatian, dukungan, motivasi serta doa yang tidak ada hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat Fajar H, Obet, Zaky, Philip, Ewok, Ricard, Bastian dan Zola yang menjadi sahabat Selangkangan terbaik bagi peneliti dan selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
9. Serta masih banyak pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpengaruh banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Peneliti mohon maaf dengan harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis ini sendiri dan umumnya kepada para pembaca, semoga Tuhan YME senantiasa memberikan balasan yang berlipat atas bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Malang, 08 Maret 2021  
Penulis

Malvin Geovanni Perwira

## ABSTRAKSI

Keputusan pembelian konsumen tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi dan memotivasi konsumen untuk melakukan pembelian. Dari faktor-faktor inilah konsumen akan melakukan penilaian terhadap berbagai alternatif pilihan dan memilih satu atau lebih alternatif yang diperlukan berdasarkan pertimbangan tertentu. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah atribut produk dan kualitas pelayanan. Apabila suatu produk memiliki atribut dan kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pembelinya, maka produk tersebut akan dianggap cocok oleh konsumen.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan dan atribut produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di restoran Nasi Kulit Syuurga, dan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan atribut produk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di restoran Nasi Kulit Syuurga, serta untuk menganalisis diantara variabel kualitas pelayanan dan atribut produk yang berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian di restoran Nasi Kulit Syuurga.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli produk makanan dan minuman di restoran Nasi Kulit Syuurga. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 70 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel atribut produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian di restoran Nasi Kulit Syuurga. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian di restoran Nasi Kulit Syuurga. Variabel atribut produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di restoran Nasi Kulit Syuurga. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap keputusan pembelian di restoran Nasi Kulit Syuurga.

Kata Kunci : atribut produk, kualitas pelayanan, keputusan pembelian.



### ***Abstract***

*The purpose of this research aims to analyze the quality of services and product attributes impact on purchasing decisions, and to analyze the quality of services and product attributes simultaneously impact on the purchasing decisions, and to analyze among the variable of quality of services and product attributes dominantly impact on the purchasing decisions. The object of this research is all consumers who buy food and beverage products in the Nasi Kulit Syuurga Restaurant. The number of samples to be taken in this research was 70 respondents using purposive sampling techniques for the sample collection .This research uses multiple linear regression data analysis. The result of this research are: 1) product attributes has positive and significant effect on purchasing decisions at the Nasi Kulit Syuurga Restaurant, 2) quality off services has positive and significant effect on purchasing decisions at the Nasi Kulit Syuurga Restaurant, 3) product attributes and quality of services simultaneously has significant effect on purchasing decisions at Nasi Kulit Syuurga Restaurant, 4) quality of services dominantly has an effect on purchasing decisions at the Nasi Kulit Syuurga Restaurant.*

***Keywords:*** *product attributes, quality of services, purchasing decisions.*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Restoran Nasi Kulit Syuurga”

Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar S.E di STIE Malangkecewara. Selain itu, tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Malang, 08 Maret 2021  
Penulis

Malvin Geovanni Perwira

## DAFTAR ISI

BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang .....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Atribut Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Pengertian Atribut Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.2 Dimensi Atribut Produk .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Dimenasi Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.3 Keputusan Pembelian .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.2 Tipe-tipe Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelauanan terhadap Keputusan Pembelian .....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu .....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual .....	Error! Bookmark not defined.
BAB III .....	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Definisi Operasional Variabel .....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Variabel Bebas ( <i>Independent variabel/X</i> ) .....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Variabel Terikat ( <i>Dependent variabel/Y</i> ) .....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Skala pengukuran .....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Populasi dan Sampel .....	Error! Bookmark not defined.
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.6. Metode Analisis Dan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas .....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Analisis Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Asumsi Klasik .....	Error! Bookmark not defined.
Pengujian asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah persamaan regresi linier berganda bias atau tidak atau Best Linier Unbiased Estimator (BLUES). Keempat asumsi ekonometri yang digunakan yaitu: .....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Analisis Regresi LinearBerganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3 Pengujian Hipotesis .....	Error! Bookmark not defined.
1. Uji t (Uji Parsial) .....	Error! Bookmark not defined.
2. Uji F (Uji Model / Uji Serempak)\ .....	Error! Bookmark not defined.
3.7.4 Uji Koefisien Determinasi (Uji R <sup>2</sup> ) .....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV .....	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
4.1 Gambaran Umum Restoran Nasi Kulit Syuurga .....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Karakteristik Responden .....	Error! Bookmark not defined.
1. Responden berdasarkan jenis kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
2. Responden berdasarkan usia.....	Error! Bookmark not defined.
3. Responden berdasarkan pekerjaan .....	Error! Bookmark not defined.

4. Responden berdasarkan jumlah pendapatan per bulan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Diskripsi Variabel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Deskripsi Jawaban Butir pertanyaan Variabel Atribut Produk	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Deskripsi Jawaban Butir pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Deskripsi Jawaban Butir pertanyaan Variabel Keputusan pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Analisis Data dan Uji Hipotesis	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1 Analisis Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengujian Instrumen Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. Uji Validitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b. Uji Reliabilitas	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengujian Asumsi Klasik Ekonometri	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Analisis Regresi Berganda	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
a. Pengujian Hipotesis Pertama (H-1)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
b. Pengujian Hipotesis Kedua (H-2)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
c. Pengujian Hipotesis Ketiga (H-3)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
d. Pengujian Hipotesis Keempat (H-4)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Hasil Pembahasan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Keputusan pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Berpengaruh Dominan terhadap Keputusan pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KESIMPULAN DAN SARAN	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Keterbatasan Penelitian:	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3 Skala Pengukuran Data
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan
Tabel 4.6 Interpretasi Nilai Rerata/Mean Variabel Penelitian
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Atribut Produk (X1)
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2)
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan pembelian (Y)
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Instrument
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan
Tabel 4.12 Nilai Tolerance dan VIF
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Korelasi Ganda, Regresi Berganda, Uji F dan Uji t
Tabel 4.14 Uji F/Serempak
Tabel 4.15 Hasil Uji t
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Koefisien Regresi (B)

Tabel 4.17 Koefisien Korelasi dan Determinasi

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Dimenasi Kualitas Pelayanan  
Gambar 3.1 Klasifikasi Nilai Durbin-Watson (D-W)  
Gambar 4.1 Grafik pedeteksi heterokedastisitas  
Gambar 4.2 Grafik Pendeteksi Normalitas

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Data Rekapitulasi  
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden  
Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas  
Lampiran 4 Uji regresi Linear Berganda, Uji F dan Uji T  
Lampiran 5 Asumsi Klasik