



**PENGARUH HARGA, KEMASAN PRODUK, KUALITAS
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK YAKULT**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh:

ELIS FEBRIYANI SAPUTRI

41219083

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU 2023**



**PENGARUH HARGA, KEMASAN PRODUK, KUALITAS
PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK YAKULT**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh:

ELIS FEBRIYANI SAPUTRI

41219083

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
BUMIAYU 2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi dengan judul **PENGARUH HARGA KEMASAN PRODUK KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK YAKULT**

Oleh:

Nama : ELIS FEBRIYANI SAPUTRI

NIM : 41219083

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Proposal Skripsi pada tanggal.....

Bulantahun

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Rizki Amalia, S.Kom.M, M.

NIDN. 0607099402

Dosen Penelaah/Penguji I

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si

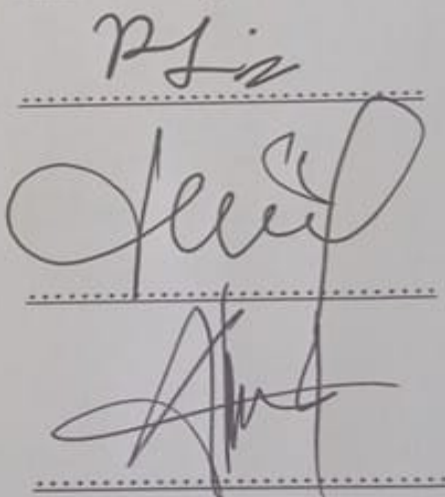
NIDN. 0622059001

Dosen Penelaah/Penguji I

Adi Susanto, S.H., S.Pd., M.M

NIDN. 0602028302

Tanda Tangan



Diterima dan disahkan

Pada tanggal.....

Dekan Fakultas Ekonomika

Dan Bisnis

Mukhlis, S.E., M.M

NIDN. 0621058902

Ketua Jurusan Manajemen

Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si

NIDN. 0622059001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elis Febriyani Saputri

Nim : 41219083

Program Studi : S1 Manajemen

Saya menyatakan dengan tegas, bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan saduran dari tulisan atau pemikiran orang lain. Namun saya mengakui bahwa ini adalah tulisan atau pemikiran saya, kecuali jika ada referensi tertulis untuk skripsi ini dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Di kemudian hari, jika skripsi ini diketahui plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait skripsi ini.

Paguyangan, Juli 2023

yang

ian


Elis Febriyani Saputri
Nim. 41219083

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena berkat Rahmat Tuhan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Studi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Peradaban.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat banyak dorongan, bimbingan, dukungan, dan masukandari berbagai sumber. Saya ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan ikhlas penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan Rahmatnya dan Hidayahnya kepada saya yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan semangat sehingga mencapai yang terbaik.
2. Bapak Dr. Kadarisman, S.H., M.Si, selaku Rektor Universitas Peradaban.
3. Bapak Mukhroji, S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
4. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
5. Ibu Rizki Amalia, S.Kom.,M.M, selaku pembimbing skripsi saya yang selalu dengan sabar dan mencurahkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis dari penyusunan proposal hingga penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si, selaku dosen penguji 1 pada Seminar Proposal.
7. Bapak Adi Susanto, S.H.,S.Pd.,M.M, selaku dosen penguji 2 pada sidang skripsi.
8. Bapak/ ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban Bumiayu terimakasih atas pengalaman dan pengetahuan kepada penulis.
9. Karyawan dan Staf Universitas Peradaban Bumiayu yang telah memberikan pelayanan kepada kami.
10. Kedua orang tua saya bapak Mashuri dan ibu Muchayaroh yang telah banyak memberikan segalanya baik materi, doa, kasih sayang, motivasi, kesabaran, dan

dorongan takkan bisa tergantikan dengan apapun.

11. Saudara Nurul fahmil Hadi terima kasih sudah memberikan semangat dan do'a.
12. Terima kasih kepada teman-teman Studi S1 Manajemen angkatan 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatunya, terima kasih atas kebersamaan dan keceriaan selama penulis menempuh pendidikan program studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, dan Universitas Peradaban.
13. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan merahmati setiap langkah mereka dengan kebaikan.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini penulis haturkan banyak-banyak terima kasih.

Paguyangan, Juli 2023

Penulis

Elis febriyani saputri
Nim. 41219083

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh harga, kemasan produk, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk Yakult. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Sampel survei meliputi 97 responden yang merupakan peserta survei konsumen yang mengenal produk Yakult Indonesia. Metode pengambilan sampel menggunakan metode target (*purposive sampling*). Pengambilan sampel dengan kriteria tertentu yang dilakukan pada bulan Juni 2023. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu Statistik yaitu SPSS Versi 22. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga, kemasan produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk Yakult.

Kata kunci : Harga, Kemasan Produk, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan keputusan pembelian.

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify and analyze the impact of price, product packaging, product quality, and service quality on purchasing decisions for Yakult products. This study is a kind of quantitative study. A sample of this survey included his 97 respondents, consumer survey respondents who were aware of Indonesian Yakult products. The sampling method was performed using the target sampling method d SPSS version 22. Research shows that price, product packaging, product quality, and quality of service have a positive impact on purchasing decisions to purchase Yakult products

Keywords: Price, Product Packaging, Product Quality, Service Quality, and purchasing decisions.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN...9	
A. Telaah Pustaka.....	9
1. Harga	9
2. Kemasan produk.....	10

3. Kualitas Produk.....	12
4. Kualitas pelayanan	12
5. Keputusan pembelian	13
B. Perumusan Metode Penelitian	15
C. Perumusan Hipotesis	21
D. Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	25
A. Metode Penelitian.....	25
1. Jenis Penelitian.....	25
2. Lokasi Penelitian.....	25
3. Waktu Penelitian	25
4. Populasi dan Sampel	25
B. Teknik Analisis Data	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
B. Gambaran Umum Responden	40
C. Analisis Data dan Pembahasan	42
BAB V KESIMPULAN	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Top Brand Indeks 2020 – 2022.....	3
Tabel 2. Harga Yakult Eceran dan per Pack	4
Tabel 3. Definisi Operasional	29
Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 5. Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	42
Tabel 7. Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 9. Jawaban Responden Untuk variabel Keputusan Pembelian (Y).....	45
Tabel 10. Jawaban Responden Untuk Variabel Harga (X1)	46
Tabel 11. Jawaban Responden Untuk Variabel Kemasan Produk (X2)	47
Tabel 12. Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas produk (X3)	49
Tabel 13. Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan(X4)	50
Tabel 14. Hasil Regresi Linear Berganda	51
Tabel 15. Hasil Uji F	53
Tabel 16. koefisien determinasi	53
Tabel 17. Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 19. Hasil Uji Multikolinieritas	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	24
Gambar 2. Normal p-plot	55
Gambar 3. Pola Grafik Scatterplot	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 2. Tabulasi data keputusan pembelian (Y)	73
Lampiran 3. Tabulasi Data Harga (X1).....	75
Lampiran 4. Tabulasi Data Kemasan Produk (X2).....	77
Lampiran 5. Tabulasi Data Kualitas Produk (X3)	79
Lampiran 6. Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X4).....	81
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	83
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1)	85
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kemasan Produk (X2)	86
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3).....	87
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X4)	88
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	89
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X1)	90
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kemasan Produk (X2).....	91
Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X3)	92
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X4)	93
Lampiran 17. Hasil Uji Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	94
Lampiran 18. Hasil Uji Deskriptif Variabel Harga (X1)	95
Lampiran 19. Hasil Uji Deskriptif Variabel Kemasan Produk (X2).....	96
Lampiran 20. Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X3)	97
Lampiran 21. Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X4)	98
Lampiran 22. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	99
Lampiran 23. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov – smirnov	100
Lampiran 24. Hasil Uji Normalitas Histogram dan Normal p-plot	101
Lampiran 25. Hasil Uji Multikolinieritas.....	102
Lampiran 26. Riwayat Hidup Penulis	103