

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN YANG
DIMEDIASI OLEH MINAT BELI KONSUMEN PADA PABRIK
TAHU PINK JAYA OEBUFU KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana Manajemen**



**OLEH:
AGNES ROSALIA ABONG
NIM : 32117040**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN YANG DIMEDIASI
OLEH MINAT BELI KONSUMEN PADA PABRIK TAHU PINK JAYA
OEBUFU KOTA KUPANG**

Yang diajukan oleh:


**Nama : Agnes Rosalia Abong
NIM : 32117040
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Skripsi ini telah disetujui oleh Tim Pembimbing dan diuji di Fakultas
Ekonomika dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Katolik
Widya Mandira Kupang**

Pembimbing I


Dr. Simon Sia Nih, SE, M.Si
NIDN : 0818116101


Pembimbing II


Maria Augustin Lopes Amaral, SE,MM
NIDN : 0805079302

Kupang,

2023

Ketua Program Studi Manajemen


Anggraeny Paridy, SE, M.Si
NIDN : 0011036501

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada:

Hari / Tanggal : Jumad, 9 Desember 2022
Jam : 09.00 – 11.00 WITA
Tempat : Magister Manajemen
Atas Nama : Agnes Rosalia Abong
NIM : 32117040
Dinyatakan : LULUS

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si (.....)
2. Sekretaris : Maria A.L. Amaral, SE, MM (.....)
3. Penguji I : Jou Sewa Adrianus, SE, MM (.....)
4. Penguji II : Anggraeny Paridy, SE, M.Si (.....)
5. Penguji III : Maria A. L. Amaral, SE, MM (.....)

MENGETAHUI

Dekan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si

NIDN : 0819066703

Ketua Program Studi

Manajemen



Anggraeny Paridy, SE, M.Si

NIDN : 0011036501

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala berkat, rahmat, perlindungan, serta tuntunan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian yang Dimediasi oleh Minat Beli Konsumen pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat dikerjakan dengan baik atas bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin memberikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan seluruh pembantu Rektor beserta seluruh dosen dan staf administrasi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah mendukung dalam penyelesaian pendidikan pada Program Studi Manajemen.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si selaku Dekan, Br. Salomon Leki, SVD., SE., M.Ec.Dev. selaku Wakil Dekan 1 dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE., M.Si selaku Wakil Dekan 2 serta seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum dan akademik.

3. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si Ketua dan Ibu maria B. M. G. Wutun, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu dalam berbagai urusan akademik hingga memberikan arahan, masukan dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Maria Augustin Lopes Amaral, SE, MM selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM selaku Penguji I dan Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku penguji II yang telah memberikan arahan dan masukan bagi penyempurnaan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Bapak Sugiono selaku Pemilik Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada perusahaannya sekaligus mendukung dan membantu seluruh proses pengambilan data selama penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga tercinta yang senantiasa memberi doa, nasehat, dukungan, semangat, dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas Program Studi Manajemen yang dengan caranya masing-masing telah memberikan dukungan dan doa bagi penulis selama masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar semua pihak yang telah memberikan kontribusi mendapatkan berkat dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi pijakan bagi peneliti untuk berkarya lebih baik di masa yang akan datang.

Kupang, Desember 2022

Penulis

ABSTRAK

Agnes Rosalia Abong (32117040) dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian yang Dimediasi oleh Minat Beli Konsumen pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang”** pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, di bawah bimbingan Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si sebagai Pembimbing I dan Ibu Maria Augustin Lopes Amaral, SE., MM sebagai Pembimbing II.

Penelitian ini dilakukan di Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang dari Bulan Mei 2022 – Bulan Desember 2022. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap variabel keputusan pembelian, minat beli konsumen, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga serta untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga serta minat beli konsumen terhadap keputusan pembelian dan efek mediasi minat beli konsumen.

Sampel dalam penelitian ini sebanyak 144 responden yang merupakan konsumen pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang dan ditentukan dengan menggunakan teknik sampel aksidental. Sementara itu, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi. Selanjutnya, data dianalisis dengan tahapan yang dimulai dengan analisis statistik deskriptif dilanjutkan analisis statistik inferensial dengan menggunakan *software* SmartPLS guna menguji hipotesis dalam penelitian ini.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel kualitas produk sebesar 77,38% (terkategori baik), kualitas pelayanan sebesar 76,64% (terkategori baik), harga sebesar 73,65% (terkategori baik), minat beli konsumen sebesar 75,38% (terkategori baik), dan keputusan pembelian sebesar 80,66% (terkategori baik). Selanjutnya, hasil pengujian hipotesis pada taraf signifikan 0,05 menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen (koef.=0,344 dan $p\text{-value}$ =0,000), kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen (koef.=0,406 dan $p\text{-value}$ =0,000), harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat beli konsumen (koef.= -0,165 dan $p\text{-value}$ =0,013), kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (koef.=0,255 dan $p\text{-value}$ =0,000), kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (koef.=0,057 dan $p\text{-value}$ =0,396), harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (koef.= -0,227 dan $p\text{-value}$ =0,001), serta kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian yang dimediasi oleh minat beli konsumen dengan nilai *R-Square* sebesar 0,619 atau 61,9%.

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, pemilik atau pengelola Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang diharapkan memperhatikan faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian, terlebih khusus faktor harga yang memiliki persentase terendah dibanding variabel lainnya.

Kata Kunci :Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Minat Beli Konsumen, Keputusan Pembelian

MOTTO

“Serahkanlah segala kekhawatiranmu kepada-nya, sebab ia yang memelihara kamu”

(1 Petrus 5:7)

persembahan

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

Orang tua tercinta Bapak Leonardus Nuba Botoor, dan Mama Maria Kenobak Wuwur, yang dengan bersusah payah membiayai studi dan yang tidak pernah lelah mendoakan segala yang terbaik.

Kakak Terkasih Karolus Emi Botoor, dan Sr. Maria Sabina PRR, serta adik Siprianus Beda Botoor yang selalu mendukung dan memotivasi untuk tetap semangat.

DAFTAR ISI

Halaman Cover -----	i
Lembar Pengesahan -----	ii
Lembar Persetujuan -----	iii
Kata Pengantar -----	iv
Abstrak -----	vii
Motto dan Persembahan -----	viii
Daftar Isi -----	ix
Daftar Tabel -----	xi
Daftar Gambar -----	xiii
Daftar Lampiran -----	xiv
BAB I Pendahuluan -----	1
A. Latar Belakang-----	1
B. Masalah Penelitian-----	9
C. Tujuan Penelitian-----	10
D. Manfaat Penelitian-----	11
BAB II Kajian Teori -----	12
A. Manajemen Pemasaran-----	12
B. Keputusan Pembelian-----	17
C. Minat Beli Konsumen-----	25
D. Kualitas Produk-----	27
E. Kualitas Pelayanan-----	31
F. Harga-----	38

G. Penelitian Terdahulu -----	42
H. Kerangka Berpikir -----	45
I. Hipotesis -----	48
BAB III Metode Penelitian -----	49
A. Tempat dan Waktu Penelitian-----	49
B. Populasi dan Sampel -----	49
C. Jenis Data -----	51
D. Teknik Pengumpulan Data -----	52
E. Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran -----	53
F. Uji Kuesioner-----	55
G. Metode Analisis Data -----	56
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan -----	62
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian -----	62
B. Karakteristik Responden-----	67
C. Analisis Statistik Deskriptif -----	71
D. Hasil Penelitian -----	78
E. Pembahasan -----	92
BAB V Kesimpulan dan Saran -----	101
A. Kesimpulan -----	101
B. Saran-----	102
Daftar Pustaka-----	103
Daftar Lampiran -----	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Tahu pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang Tahun 2017 – 2021 -----	5
Tabel 3.1	Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran-----	54
Tabel 3.2	Skala Pengukuran -----	55
Tabel 4.1	Jumlah Tenaga Kerja pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang Berdasarkan Jenis Kelamin dan Latar Belakang Pendidikan -----	65
Tabel 4.2	Jenis dan Jumlah Peralatan Produksi Tahu Pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang-----	66
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	68
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Usia -----	69
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan-----	70
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan-----	70
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan -----	71
Tabel 4.8	Persepsi Responden Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang -----	72
Tabel 4.9	Persepsi Responden Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang -----	73
Tabel 4.10	Persepsi Responden Terhadap Kualitas Produk Pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang-----	74
Tabel 4.11	Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada	

	Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang -----	76
Tabel 4.12	Persepsi Responden Terhadap Harga Pada Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang -----	77
Tabel 4.13	<i>Outher Loading Awal</i> -----	80
Tabel 4.14	<i>Re Convergent Validity</i> -----	82
Tabel 4.15	<i>Cronbach'Alpha, Composite Reliability, Average Variance Extracted (AVE)</i> -----	83
Tabel 4.16	<i>Nilai R-Square</i> -----	84
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Direct Effect -----	86
Tabel 4.18	Uji Mediasi-----	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir -----	47
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Pabrik Tahu Pink Jaya Oebufu Kota Kupang-----	64
Gambar 4.2	<i>Outher</i> Model Awal -----	79
Gambar 4.3	Other Model Kedua Setelah Pengurangan Indikator-----	81
Gambar 4.4	Output SmartPLS-----	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian-----	106
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian-----	107
Lampiran 3	Hasil Analisis Deskriptif -----	113
Lampiran 4	<i>Output SmartPLS</i> -----	130
Lampiran 5	Foto Dokumentasi-----	135