

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
PERSEPSI HARGA, DAN KERAGAMAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK BORNEO
BAKERY DI KOTA KUPANG**

SKRIPSI

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



OLEH

APRIANTI SKOLASTIKA FAHIK

NIM : 32121017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
PERSEPSI HARGA, DAN KERAGAMAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
BORNEO BAKERY DI KOTA KUPANG**

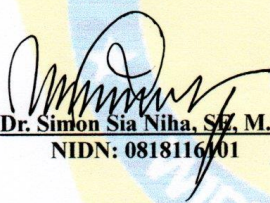
Yang Diajukan Oleh

Nama : Aprianti Skolastika Fahik
Nim : 32121017
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

**Telah disetujui oleh pembimbing Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira**

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
NIDN: 0818116701


Apryanus Fallo, SE, MM
NIDN: 1505049301

Ketua Program Studi Manajemen



Hedwigh H. T. Lejap, SE, MM
NIDN: 1516109301

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Hari/Tanggal : Senin, 09 Juni 2025

Jam : 14:00-16:00 Wita

Tempat : Biro Umum

Atas Nama : Aprianti Skolastika Fahik

No. Registrasi : 32121017

Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

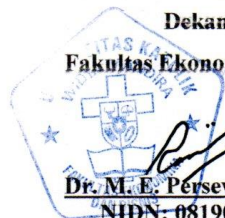
1. Ketua : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si
2. Sekretaris : Apryanus Fallo, SE, MM
3. Penguji I : Maria A. L. Amaral, SE, MM
4. Penguji II : Engelbertus G. C. Watu, SE, MM
5. Penguji III : Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

MENGETAHUI

Dekan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN: 0819066703

Ketua

Program Studi Ekonomi Manajemen



Hedwige H. T. Lejap, SE, MM
NIDN: 1516109301

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Aprianti Skolastika Fahik

No Registrasi : 32121017

Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis/ Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK BORNEO BAKERY DI KOTA KUPANG

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Juni 2025



Aprianti Skolastika Fahik

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Saya tumbuh dari akar yang diam, tapi kuat menopang badai”

“Libatkan Tuhan dalam setiap prosesmu, maka yang tampak mustahil pun bisa terwujud”

Amsal 16:3

PERSEMBAHAN

Segalah pujian dan rasa Syukur yang berlimpa kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas berkat, cinta dan kasih dalam penyertaan- Nya sepanjang proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Perjalanan yang penuh dengan tantangan ini akhirnya dapat diselesaikan penuh dengan rasa Syukur dan berkat yang berlimpa. Dengan ketulusan hati, skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Bapak Yohanes Fahik Dan Ibu Maria Paskalia Delvina Moy, orang tua tercinta yang menjadi sumber kekuatan, kasih yang tulus, dan doa yang tak pernah henti. Terima kasih atas segala cinta, dukungan, dan pengorbanan yang begitu besar.
2. Almamater tercinta, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang tempat menimba ilmu dan membentuk karakter selama masa perkuliahan berlangsung.
3. Kepada diri saya sendiri atas ketekunan, semangat, dan keyakinan untuk terus berjuang dan tidak menyerah dalam menghadapi tantangan hingga mencapai pada titik ini.

4. Kepada Opa Petrus Seran dan Alm. Opa Damianus Halek yang selalu memberikan motivasi dan semangat selama masa Pendidikan penulis.
5. Kepada oma uli mutik dan keempat adik saya Yulius Kristianto Fahik, Agustina Anggrit Fahik, Sandrolino Iren Fahik dan Mikeila Kartika Fahik yang selalu memberi semangat kepada saya selama penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan atas segala Rahmat dan penyertaan-Nya, sehingga skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Borneo Bakery* di Kota Kupang” dapat diselesaikan tepat waktunya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan Pendidikan Strata satu, pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpa terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dr. M.E Perseveranda, SE M. Si selaku Dekan, Bapak Br. Solomon Leki SE, M. Ec. Dev dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M. Si selaku wakil Dekan I dan II, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam setiap urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Hedwigh H. T. Lejap, SE, MM selaku Ketua dan Ibu Selfiana Goeth, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika

dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberika Motivasi dan masukan yang membantu selama mengikuti perkuliahan hingga selesai penulisan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku dosen pembimbing I dan juga dosen penguji III dan Bapak Apryanus Fallo, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, bimbingan, arahan serta saran-saran yang telah diberiakn selama penyusunan skripsi ini
5. Ibu Maria A. Lopes Amaral,, SE, MM selaku dosen penguji I dan Bapak Engelbertus Watu, SE, MM selaku dosen penguji II yang telah meluangkan waktu untuk menjadi dosen penguji serta memberikan masukan dan saran dan perbaikan.
6. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang selama ini telah memberikan bekal ilmu serta bantuan selama masa perkuliahan dan segala pelayanan administrasi.
7. Seluruh Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bantuan selama masa perkulihan dan semua urusan administrasi.
8. Bapak Yohanes Fahik dan Ibu Maria Paskalia Delvina Moy sebagai orang tua kandung yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, mendukung serta adik-adik (Irson, Anggrit, Sandro, Mikeila) yang selalu mendokan untuk keberhasilan dalam merai gelar Sarjana Manajemen ini.

9. Kepada Tante Yuliana Baru dan adik Jelo, Piter dan petra yang selalu menghibur dan menyemangati saya dalam penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman mahasiswa/i Angkatan 2021 program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang (terkhususnya Roslin, Clarita, Feby dan Ica) yang telah memberika dukungan selama penulisan skripsi ini.
11. Kepada anak kos pelangi Dela, sawiah, Ines, Jesika, Ica, Lista, Alda dan Oan yang selama ini selalu memberika semangat dan motifasi dan dukungan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada seluruh pihak yang tidak disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis secara langsung dan tidak langsung selama penyusunan skripsi ini.

Menyadari bahwa dengan adanya keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga penelitian ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga Tuhan Yesus Memberkati kita semua.

Kupang, Mei 2025

Penulis

ABSTRAK

Aprianti Skolastika Fahik (32121017) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga Dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Borneo Bakery Di Kota Kupang” dibawab bimbingan Bapak Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Apryanus Fallo, SE.MM selaku pembimbing II.

Borneo Bakery merupakan salah usaha roti dan kue yang berkembang pesat di Kota Kupang, yang dikenal dengan citra rasa khas dan kualitas produknya. Borneo Bakery telah menjadi pilihan banyak masyarakat khususnya masyarakat Kota Kupang, baik untuk kebutuhan harian maupun acara khusus. Dengan komitmen terhadap kualitas bahan dan inovasi rasa, usaha ini berhasil membangun reputasi yang kuat ditengah persaingan industri makanan. Namun perkembangan data penjualan Borneo Bakery di Kota Kupang pada tahun 2023 Desember-November 2024 mengalami fluktuasi penjualan. Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui gambaran persepsi konsumen tentang kualitas produk, kualitas layanan, persepsi harga, keragaman produk dan keputusan pembelian produk Borneo Bakery di Kota Kupang. 2) untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, persepsi harga dan keragaman produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk Borneo Bakery di Kupang. 3) untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, persepsi harga dan keragaman produk secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk Borneo Bakery di Kota Kupang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen di Kota Kupang yang pernah atau sedang melakukan pembelian produk di Borneo Bakery. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 120 responden dan Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner dan dokumentasi. Data diolah menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik infrensial menggunakan IBM SPSS untuk mengukur setiap variabel.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas layanan, persepsi harga, dan keragaman produk termasuk kategori baik. Analisis SPSS menunjukkan secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan, dan keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk Borneo Bakery Di Kota Kupang. Hasil pengujian secara simultan kualitas produk, kualitas layanan, persepsi harga, dan keragam produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk Borneo Bakery Di Kota Kupang. Dengan nilai pengujian koefisien determinasi dari penelitian sebesar 0,0733 menjelaskan bahwa 73,3% variabel keputusan pembelian produk pada Borneo Bakery dipengaruhi oleh kualitas produk, kualitas layanan, persepsi harga dan keragaman produk, sementara itu sisanya 26,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil analisis ini disarankan agar Borneo Bakery terus meningkatkan kualitas produk, kualitas layanan, persepsi harga dan keragaman produk untuk mendorong keputusan pembelian konsumen.

Kata kunci: Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Keragaman Produk Dan Keputusan Pembelian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.2 Perilaku Konsumen	20
2.3 Kualitas Produk.....	20
2.4 Kualitas Layanan.....	22
2.5 Persepsi Harga.....	24
2.6 Keragaman Produk.....	25

2.7 Keputusan Pembelian.....	28
2.8 Penelitian Terdahulu.....	30
2.9 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	36
3.2 Populasi Dan Sampel	36
3.4 Jenis Data	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Variabel, Defenisi operasional, Indikator dan skala pengukuran	40
3.7 Uji Instrumen	42
3.8. Teknik Analisis Data	44
3.9 Analisis Statistik Inferensial.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Karakteristik Responden	53
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian	56
4.3 Teknik Analisis Data	60
4.4 Analisis Statistik Inferensial.....	65
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Tabel variabel penelitian, Defenisi operasional, Indikator dan skala pengukuran.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Usia Responden.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Berkunjung Di Borneo <i>Bakery</i>	53
Tabel 4.4 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X2).....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga (X3).....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Keragaman Produk (X4).....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas	58
Tabel 4.10 Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	59
Tabel 4.11Jawaban Responden Variabel kualitas produk (X1).....	60
Tabel 4.12 Jawaban Responden Variabel kualitas layanan (X3).....	61
Tabel 4.13 Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X3)	62
Tabel 4.14 Jawaban Responden Variabel keragaman produk (X4).....	63
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.16 Uji Smirnov Kolmogorov	66
Tabel 4.17 Uji Linearitas	67
Tabel 4.18 Uji Multikolinearitas	68

Tabel 4.19 Uji Gleser	69
Tabel 4.20 Uji Run Test	69
Tabel 4.21 Uji Parsial (Uji t)	70
Tabel 4.22 Uji Simultan (uji F)	72
Tabel 4.23 Hasil Uji Determinasi.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Borneo <i>Bakery</i> Desember 2023 - November 2024	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	34