

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya nyatakan bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul :  
**“Analisis Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Rumah Produksi Baqofee di Cilegon)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan karya tulis iliah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya tulis ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarism atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan saya terima atau sanksi akademik lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 27 Februari 2023



**Zainal Amin**  
**NIM. 181410127**

## ABSTRAK

Nama : Zainal Amin, NIM : 181410127, Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Rumah Produksi Baqofee di Cilegon).**

Persaingan bisnis saat ini terlihat semakin ketat, sejalan dengan peningkatan persaingan bisnis yang semakin ketat, semakin cermat pula pembeli atau konsumen untuk memilih produk. Dalam artian ini perusahaan perlu untuk menciptakan inovasi-inovasi baru dan kreatif dalam memproduksi suatu produk atau jasa agar perusahaan dapat tetap bertahan dalam kondisi persaingan yang semakin ketat ini.

Perumusan masalah pada penelitian ini yaitu : 1) Apakah ada pengaruh produk terhadap keputusan pembelian kopi pada Rumah Produksi Baqofee di Cilegon?, 2) Apakah ada pengaruh harga terhadap keputusan pembelian kopi pada Rumah Produksi Baqofee di Cilegon?, 3) Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian kopi pada Rumah Produksi Baqofee di Cilegon?, 4) Apakah ada pengaruh produk, harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian kopi pada Rumah Produksi Baqofee di Cilegon?.

Tujuan penelitian ini yaitu : 1) Untuk menganalisis pengaruh produk terhadap keputusan pembelian kopi pada Rumah Produksi Baqofee di Cilegon, 2) Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian kopi pada Rumah Produksi Baqofee di Cilegon, 3) Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian kopi pada Rumah Produksi Baqofee di Cilegon. 4) Untuk menganalisis pengaruh produk, harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian kopi pada Rumah Produksi Baqofee di Cilegon.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Teknik analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi liner berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), dan koefisien determinasi. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel produk berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian konsumen dengan nilai t hitung positif lebih besar dari nilai t tabel ( $6,524 > 1,985$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,000 < 0,005$ ), untuk variabel harga memiliki pengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian konsumen dengan nilai t hitung positif lebih besar dari nilai t tabel ( $7,860 > 1,985$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,000 < 0,005$ ), dan untuk variabel kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian konsumen dengan nilai t hitung positif lebih besar dari nilai t tabel ( $12,867 > 1,985$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,000 < 0,005$ ). Kemudian secara simultan produk, harga dan kualitas layanan secara bersamaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian konsumen dengan nilai F hitung positif lebih besar dari nilai F tabel ( $55,981 > 2,70$ ) dan nilai signifikan lebih kecil dari nilai  $\alpha$  ( $0,000 < 0,005$ ).

**Kata kunci** : Produk, Harga, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian Konsumen



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jendral Sudirman No.30 Serang 42118 Telp.(0254) 20033323 Fax.(0254) 200022

---

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (Satu) eksemplar  
Perihal : **Usulan Munaqasyah  
a.n. Zainal Amin  
NIM. 181410127**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Dan Bisnis Islam  
**UIN SMH Banten**  
Di –  
Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan sebelumnya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Zainal Amin, NIM. 181410127** dengan judul Skripsi "***Analisis Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Rumah Produksi Baqofee di Cilegon)***", diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 03 Maret 2023

Pembimbing I

**Dr. Chairul Akmal, S.E., M.M**  
**NIP. 195609161978031001**

Pembimbing II

**Elsa, S.E., M.Ak**  
**NIP. 198510062019032011**

**PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN  
(STUDI PADA RUMAH PRODUKSI BAQOFEE DI CILEGON)**

Oleh:


Zainal Amin  
NIM. 181410127

Menyetujui,

Pembimbing I

  
Dr. Chairul Akmal, S.E., M.M  
NIP. 195609161978031001

Pembimbing II

  
Elsa, S.E., M.Ak  
NIP. 198510062019032011

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

  
Dr. Hj. Nihavatul Masykuroh, M.SI  
NIP. 196402121991032003

Ketua  
Jurusan Ekonomi Syariah,

  
Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak  
NIP. 197408222005012003

## PENGESAHAN

Skripsi a.n **Zainal Amin NIM: 181410127** dengan judul skripsi *“Analisis Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Rumah Produksi Baqofee di Cilegon)”*, telah diujikan dalam sidang munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 05 Mei 2023.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 05 Mei 2023

Ketua Merangkap Anggota



**Dr. Budi Sudrajat, M.A.**  
NIP. 197403072002121004

Sekretaris Merangkap Anggota



**Farhan Firdaus, S. Hum., M.Pd.**  
NIP. 199103302020121003

Anggota,

Penguji I



**Mochamad Indrajit Roy, S. P., M.M**  
NIP. 198011292015031001

Penguji II



**Diamah Fitriyyah, M. Pd**  
NIP. 198703062015032003

Pembimbing I



**Dr. Chairul Akmal, S.E., M.M**  
NIP. 195609161978031001

Pembimbing II



**Elsa, S.E., M.Ak**  
NIP. 198510062019032011

## **PERSEMBAHAN**

Dengan nama Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang Untaian kata dari skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta yaitu Bapak (Janadi) dan Ibu (Sedimah) yang selalu memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan baik berupa dukungan moril atau materi yang tak terhitung nilainya.

Untuk kakakku (Bahrus Salam) dan (Sukmayadi Kusuma), serta teman-teman Ekis-D, terimakasih atas perhatian dan motivasi yang tak ada habis-habisnya. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan cinta kasih-Nya kepada semuanya.

Aamiin...

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا  
أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

*Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.”*

(Q.S An-Nisa :29)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an Mushaf Al-Bantani Dan Terjemahannya, (Banten: Majelis Ulama Indonesia Provinsi Banten 2012), h.83

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama Zainal Amin, lahir di Cilegon, pada tanggal 30 Desember 2000, anak ketiga dari tiga bersaudara. Putra dari pasangan ayahanda yang bernama Janadi dan Ibunda Sedimah.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis yaitu: Sekolah Dasar di SDN PABEAN Cilegon lulus pada tahun 2012, Madrasah Tsanawiyah Al-Khairiyah Karang Tengah Cilegon lulus pada tahun 2015, Madrasah Aliyah Al-Khairiyah Karang Tengah Cilegon lulus pada tahun 2018, dan pada tahun 2018 masuk perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah.



## KATA PENGANTAR

*Assalmu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Analisis Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Pada Rumah Produksi Baqofee di Cilegon)”** yang disusun sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata satu pada program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Tanpa pertolongan dari-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam penulis panjatkan panjatkan dan semoga terlimpah curahkan kepada baginda tercinta kita yakni Nabi Muhammad SAW yang semoga kita semua mendapat Syafa'atnya di yaummul akhir nanti.

Tak lupa, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam penulisan skripsi ini. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati serta ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih terkhusus kepada :

1. Bapak prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten beserta segenap jajarannya.
3. Ibu Hj. Mukhlishotul Jannah, M.M., M.Ak., Ketua Program Studi Ekonomi Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberikan arahan dan persetujuan terhadap penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Chairul Akmal, S.E.,M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Elsa, S.E., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu mengarahkan, mendidik, dan memberikan bimbingan, saran-saran yang terbaik kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Mochamad Indrajit Roy, S.P.,M.M., Selaku Dosen Penguji I dan Ibu Diamah Fitriyyah, M.Pd., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan pengarahan guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.
6. Segenap Dosen UIN SMH Banten, terutama yang membimbing dan mengajar serta mendidik penulis selama menempuh perkuliahan pada

Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN SMH Banten.

7. Kepada Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, serta staf Akademik dan Karyawan UIN SMH Banten, yang telah membantu penulis untuk mendapatkan referensi berupa kepustakaan dan memberikan fasilitasnya.
8. Kepada kedua orang tua penulis yang selalu memberikan do'a, kasih sayang, nasehat, dukungan kepada penulis baik secara moral maupun materil hingga penulis mampu menyelesaikan studi.
9. Keluarga, sahabat dan rekan-rekan Ekis-D yang telah memberikan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan, penulis berharap semoga Allah SWT., membelasnya dengan pahala yang berlimpah. Aamiin.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun penulisannya. Untuk itu, kritik dan saran pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis berharap, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Serang, 27 Februari 2023

Penulis

**Zainal Amin**  
**NIM. 181410127**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Perumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
G. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II</b> .....	13
<b>KAJIAN TEORITIS</b> .....	13
A. Landasan Teori .....	13
1. Produk .....	13
2. Harga .....	19
3. Kualitas Layanan .....	25
4. Keputusan Pembelian .....	28
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	31
C. Hubungan Antar Variabel .....	35
D. Kerangka Pemikiran .....	38
E. Hipotesis .....	39
<b>BAB III</b> .....	41
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	41
A. Jenis Metode Penelitian .....	41

B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	41
1. Waktu penelitian.....	41
2. Lokasi Penelitian .....	41
C. Sumber Data .....	41
D. Teknik Pengumpulan Data .....	42
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
F. Pengolahan Data .....	46
G. Definisi Operasional Variabel .....	46
H. Instrumen Penelitian .....	48
I. Teknik Analisis Data .....	49
J. Uji Hipotesis .....	53
<b>BAB IV .....</b>	<b>55</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Umum Rumah Produksi Baqofee Di Cilegon.....	55
B. Karakteristik Responden.....	56
1. Usia Responden .....	56
2. Jenis Kelamin Responden .....	58
3. Pekerjaan Responden .....	58
C. Deskripsi Data Penelitian .....	59
1. Analisis Produk.....	60
2. Analisis Harga.....	62
3. Analisis Kualitas Layanan .....	64
4. Analisis Keputusan Pembelian Konsumen .....	67
D. Pengujian Data (Uji Validitas dan Reliabilitas) .....	70
1. Uji Validitas .....	70
2. Uji Reliabilitas .....	74
E. Uji Asumsi Klasik .....	75
1. Uji Normalitas.....	75
2. Uji Multikolonieritas.....	76

3. Uji Heteroskedastisitas .....	78
F. Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
Tabel 4.15 .....	79
Hasil Uji Regresi Berganda .....	79
G. Uji Hipotesis .....	81
1. Uji Parsial (Uji t).....	81
2. Uji Secara Simultan (Uji F) .....	85
3. Uji Koefisien Determinasi .....	86
H. Pembahasan Hasil Penelitian.....	88
<b>BAB V</b> .....	93
<b>PENUTUP</b> .....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	97

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Variabel Bebas.....	47
Tabel 3.2 Variabel Terikat.....	47
Tabel 3.3 Pedoman Untuk Interpretasi Koefisien Korelasi .....	49
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Produk .....	61
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga .....	62
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	65
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.	68
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Produk (X1).....	70
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Harga (X2) .....	71
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X3) .....	72
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Konsumen (Y).....	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas dengan Kolomogrov-Smirnov Test.....	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas.....	77
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	97
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	82
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	83
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	84
Tabel 4.19 Hasil Secara Simultan (Uji F).....	85
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	86



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 .....	5
Gambar 2.1 .....	38
Gambar 4.1 .....	78