

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN MUSLIM CAFE FELICE
BANDAR)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

Oleh:

DIAN FITRIANI
NIM. 2013314048

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**



SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : DIAN FITRIANI

NIM : 2013314048

Jurusan : EKONOMI SYARIAH

Menyatakan bahwa karya ilmiah/ skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN(Studi Kasus Pada Konsumen Muslim Cafe Felice Bandar)”** adalah benar-benar karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benar dan apabila tidak benar saya bersedia mendapat sanksi akademik dan dicabut gelarnya.

Pekalongan, 15 Januari 2019

Penulis,




DIAN FITRIANI
NIM. 2013314048





KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kajen Telepon 085728204134, Faksimili (0285) 423418
Website: febi.iainpekalongan.ac.id E-mail: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : DIAN FITRIANI

NIM : 2013314048

Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN MUSLIM CAFE FELICE BANDAR)

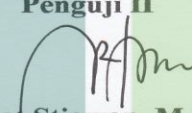
telah diujikan pada hari Rabu, 2019 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Dewan Penguji,

Penguji I


H. Tamamudin, SE., MM
NIP. 197910302006041018

Penguji II


Drajat Stiawan, M.Si
NIP. 198301182015031001

Pekalongan, 14 Maret 2019

Disahkan oleh Dekan,




Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.
NIP. 19750220 1999 03 2 001



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	Be
ت	ta	t	Te
ث	sa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	sad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)



ط	ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	gain	g	Ge
ف	fa	f	Ef
ق	qaf	q	Qi
ك	kaf	k	Ka
ل	lam	l	El
م	mim	m	Em
ن	nun	n	En
و	wau	w	We
ه	ha	h	Ha
ء	hamzah	ˆ	Apostrof
ي	ya	y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	أِي = ai	إِي = ī
أ = u	أُو = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamīlah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا ditulis *rabbānā*



البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rojulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر ditulis *al-qamar*

البديع ditulis *al-badi'*

الجلال ditulis *al-jalāl*

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / ` /.

Contoh:

أمرت ditulis *umirtu*

شيء ditulis *syai'un*

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini :

Karya sederhana ini kupersembahkan kepada :

- *Bapak Moh. Yatin dan Ibu Dumilah tercinta yang telah menyayangiku dan selalu mendoakanku*
- *Teman hidupku mas Supriyono,S.Pd yang selalu mendampingi dan mencintaiku*
- *Aushaf zafran pradipta , putra tercintaku yang selalu menjadi semangatku*
- *Bapak M.Nasrullah,S.E.,MSI. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan terbaik sampai selesainya skripsi saya*
- *Teman-teman Ok Skripsi , intan, rinda, putri, dan kak Rosita cayank bunda selalu.*
- *Teman-teman kelas Ekos Non Reguler angkatan 2014*
- *Teman-teman guru smk terpadu al minhaj yang selalu menyemangati*



MOTTO

ادْعُوا اللَّهَ وَأَنْتُمْ مُوقِنُونَ بِالْإِجَابَةِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ لَا يَسْتَجِيبُ دُعَاءَ مَنْ قَلْبٍ غَافِلٍ لَهِ

“Berdoalah kepada Allah dalam keadaan yakin akan dikabulkan, dan ketahuilah bahwa Allah tidak mengabulkan doa dari hati yang lalai.”(HR. Tirmidzi, no. 3479.

Syaikh Al-Al bani mengatakan bahwa hadits ini hasan.)

Ud'uni astajib lakum

"Berdo'a kepadaku niscaya akan Ku-perkenankan bagimu" (QS. al-Mu'min:60)

ABSTRAK

Dian Fitriani. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Muslim Cafe Felice Bandar). Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Dosen Pembimbing: M.Nasrullah,MSI

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

Pada zaman globalisasi saat ini konsumen mempunyai banyak alternatif dalam menggunakan produk barang dan jasa. Dengan begitu akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menarik minat beli konsumennya.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui secara persial dan secara simultan pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen muslim di Cafe Felice Bandar. Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan atau *field research*. Dengan pendekatan Kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan muslim Cafe Felice Bandar. Sedangkan, menentukan sampel menggunakan rumus *Donald R.Cooper* dan *William Emory* diperoleh sampel 100 responden yang diambil dengan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis yaitu uji t (parsial) dan uji f (simultan) dan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan Tingkat signifikansi variabel Kualitas Produk (X_1) adalah $0,323 > 0,05$ (signifikansi pada delta 5%) dan nilai $t_{hitung} 0,994 < t_{tabel} 1,984$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk tidak ada pengaruh terhadap keputusan pembelian. Tingkat signifikansi variabel Harga (X_2) adalah $0,000 < 0,05$ (tidak signifikansi pada delta 5%) dan nilai $t_{hitung} 3,662 > t_{tabel} 1,984$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Tingkat signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X_3) adalah $0,000 < 0,05$ (signifikansi pada delta 5%) dan nilai $t_{hitung} 4,032 > t_{tabel} 1,984$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Pada Uji F, nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahannya 0,05 dan nilai $F_{hitung} 25,758$ lebih besar $F_{tabel} 2,70$, maka tolak H_0 artinya bahwa secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan hasil dari uji koefisien determinasi yang dilihat dari nilai R^2 sebesar 0,429 yang berarti terdapat pengaruh sebesar 42,9% antara seluruh variabel bebas kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian konsumen. Sedangkan sisanya 0,571 atau 57,1% adalah pengaruh dari variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang tiada henti-hentinya melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Muslim Cafe Felice Bandar)*”. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Selanjutnya, dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dorongan, arahan serta bimbingan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati, dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.
2. Ibu Dr.Shinta Dewi Rismawati,S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Agus Fakhrina, M.Si selaku ketua Jurusan Ekonomi Syariah
4. Bapak M.Fateh,M.Si selaku Dosen Wali Studi.
5. Bapak M. Nasrullah,S,E.,M.S.I selaku Dosen Pembimbing atas segala bimbingan, arahan, nasihat dan dukungannya.





6. Secara khusus ucapan terima kasih ini ditujukan kepada kedua orang tua yang dengan kasih sayangnya telah memberikan pengorbanan dan doanya kepada penulis untuk menyelesaikan studi ini.
7. Seluruh sahabat dan temanku, terima kasih atas dukungan dan do'a dari kalian semua.
8. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta membalas segala amal kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan pahala yang berlimpah. Amiin.

Penulis menyadari bahwa baik dalam penyajian, pemilihan kata-kata, dan pembahasan materi, skripsi ini masih jauh dari sempurna yang disebabkan oleh kekurangan dan keterbatasan dari pengetahuan dan wawasan penulis. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya yang membangun guna perbaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis hanya bisa berharap semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, yang secara khusus dapat memberikan manfaat kepada penulis, dan dapat memberikan manfaat kepada pembaca pada umumnya.

Pekalongan, 15 Januari 2019
Penulis,

DIAN FITRIANI
NIM. 20131314048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
HALAMAN MOTTO	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	11





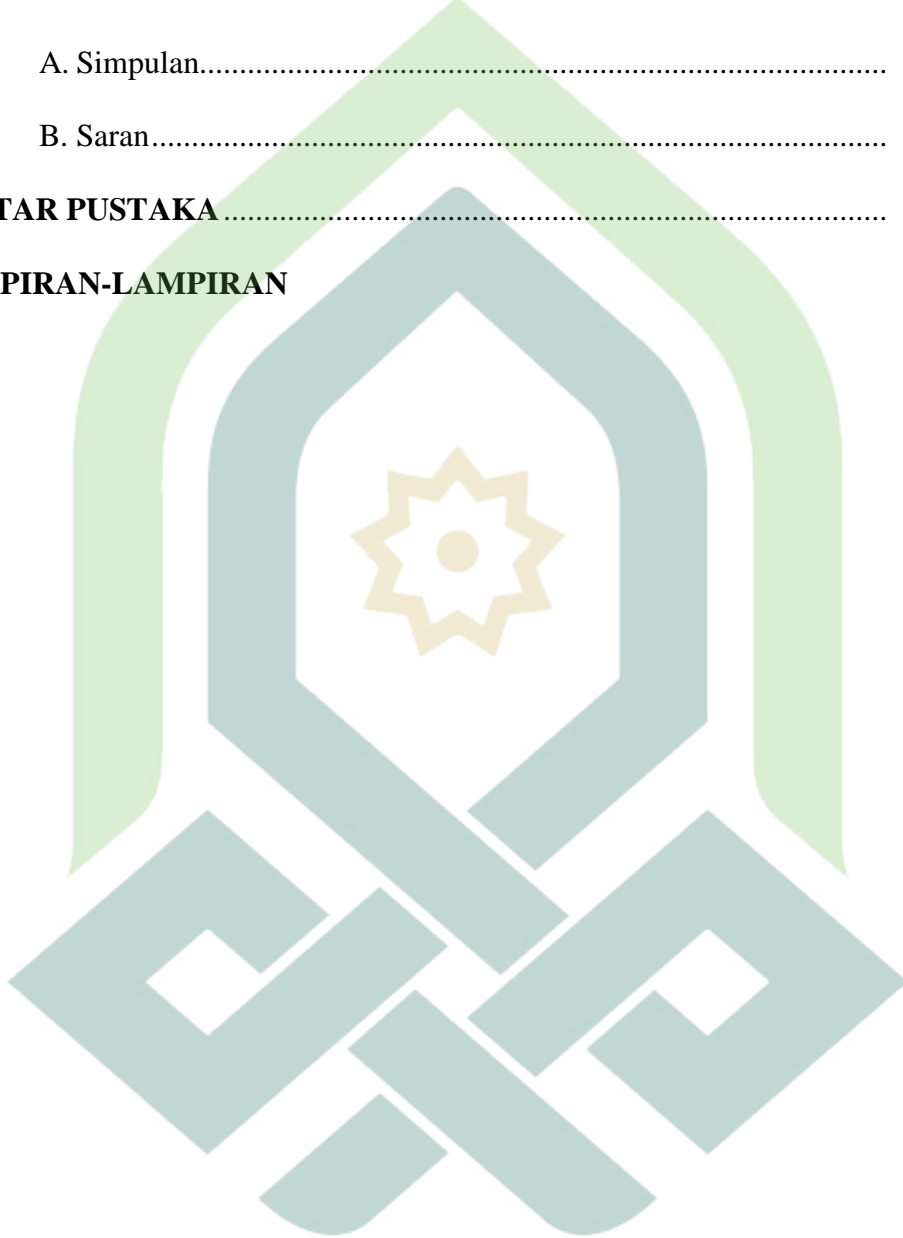
BAB II KERANGKA TEORI	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Perilaku Konsumen	13
2. Keputusan Pembelian	15
3. Kualitas Produk	18
4. Harga	19
5. Kualitas Pelayanan (Layanan)	22
B. Tinjauan Pustaka	32
C. Kerangka Berpikir.....	39
D. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Setting Penelitian.....	45
C. Variabel Penelitian	45
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	48
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	50
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Deskripsi Data	61
1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
2. Profil Responden Berdasarkan Usia	62



3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
5. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Berkunjung	63
B. Analisis Data	64
1. Uji Kualitas Data	64
a. Uji Validitas Instrumen.....	64
b. Uji Reliabilitas Instrumen.....	67
2. Uji Analisis Data	68
a. Uji Asumsi Klasik.....	68
1) Uji Normalitas.....	68
2) Uji Multikolinearitas	70
3) Uji Heteroskedastisitas.....	71
b. Analisis Regresi Linier Berganda	73
3. Uji Hipotesis.....	75
1) Uji T (Uji Parsial)	76
2) Uji F (Uji Simultan).....	77
3) Analisis Koefisien Determinasi	79
C. Pembahasan.....	80
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian ...	80
2. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	81
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	82
4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	83



BAB V PENUTUP	75
A. Simpulan.....	75
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	





DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pengunjung Cafe Felice Bandar	7
Tabel 1.2	Data Penjualan Cafe Felice Bandar Tahun 2017	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1	<i>Indikator</i>	47
Tabel 3.2	<i>Skala Likert</i>	50
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Intensitas Berkunjung..	64
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	65
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Harga	65
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	66
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolonieritas.....	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser	73
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 4.15	Hasil Uji t	76
Tabel 4.16	Hasil Uji f	78
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	92
Lampiran 3 Data Mentah Pernyataan dan Data Diri Responden.....	94
Lampiran 4 Hasil Analisis Data	102
Lampiran 5 Tabel Uji r	108
Lampiran 6 Tabel Uji t	109
Lampiran 7 Tabel Uji F	110
Lampiran 8 Surat Ijin Penelitian	111
Lampiran 9 Surat Pernyataan dari Owner.....	112
Lampiran 10 Dokumentasi	113
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	118

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman globalisasi saat ini banyak sekali kemajuan yang terjadi dalam dunia bisnis modern. Hal ini membuat konsumen mempunyai banyak alternatif dalam menggunakan produk barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen. sekarang ini terjadi persaingan strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan atau konsumen. Persaingan yang semakin ketat menuntut para pelaku bisnis untuk memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar global. Perusahaan harus berusaha keras memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya. Dengan begitu akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menarik minat beli konsumennya.

Sebagaimana kita ketahui, dalam dunia bisnis seorang wirausaha tidak terpisahkan dari aktivitas persaingan. Sebagai pembisnis muslim, harus memahami konsep persaingan bisnis yang dianjurkan dalam islam dan memahami, islam menganjurkan para umatnya untuk melakukan perlombaan dalam mencari kebaikan disegala hal, termasuk dalam berwirausaha. Dalam paradigma umum persaingan bisnis sering diartikan sebagai usaha untuk menjatuhkan pembisnis lain dan memandang sebagai musuhnya. Paradigma ini sering mengakibatkan pembisnis jatuh ke dalam persaingan bebas atau tidak sehat, tidak memperhatikan lagi baik buruknya dan halal haramnya.

Menurut Kotler kepuasan adalah “Perasaan seseorang mengenai kesenangan atau kepuasan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (atau hasil) dalam yang berhubungan dengan harapan si pelanggan”.¹ Para konsumen jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merek, mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, bahkan menceritakan pada konsumen lainnya. Permintaan dan kebutuhan konsumen memang harus dilayani, namun bukan berarti menyerahkan segalanya kepada konsumen. Usaha memuaskan konsumen harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat dimana kedua belah pihak merasa senang dan tidak dirugikan.

Kualitas produk (*product quality*) menurut Kotler dan Armstrong adalah kemampuan suatu produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk ketahanan, kehandalan, ketepatan dan kemudahan dalam penggunaan. Kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Semakin sesuai standar yang ditetapkan maka akan dinilai produk tersebut semakin berkualitas.

Selain ditinjau dari kualitas suatu produk, faktor harga merupakan yang paling penting yang menjadi pertimbangan konsumen, menurut Stanton “harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditambah beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya.”² Karena harga satu-satunya

¹ Philip Kotler dan Armstrong, *Marketing Managemen*, 10 th edition (Jakarta: Prehalindo, 2005), hlm.121.

² William J. Stanton, *Prinsip pemasaran edisi ketujuh*, jilid 1 (Jakarta: Erlangga, 1998), hlm. 308.

unsur dalam bauran pemasaran yang akan mendatangkan laba bagi perusahaan. Kemudian untuk harga, tujuan penetapan harga, manajer harus menetapkan dulu tujuan penempatannya, tujuan ini berasal dari perusahaan itu sendiri yang selalu berusaha menetapkan harga barang dan jasa setepat mungkin.

Persepsi terhadap Kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh (*Zeithaml*).³

Keputusan pembelian adalah pemilihan dari dua atau alternatif pilihan keputusan pembelian, sehingga dapat dikatakan seseorang dapat membuat keputusan jika tersedia beberapa alternatif pilihan.⁴ Mowen dan Minor menjelaskan bahwa pengambilan keputusan konsumen meliputi semua proses yang dilalui konsumen dalam mengenali masalah, mencari solusi, mengevaluasi alternatif, dan memilih di antara pilihan-pilihan pembelian mereka.⁵

Dalam penelitian Jackson R.S.Weenas "Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta" disimpulkan bahwa Hasil pengujian penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas produk, harga,

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*, edisi 12, Jilid I (Jakarta: Erlangga, 2001), hlm. 83.

⁴ Leon G. Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen* terjemahan Zoelkifli Kasip, Edisi Ketujuh (Jakarta: PT Indeks, 2008), hlm. 485.

⁵ John C. Mowen dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen* terjemahan Dwi Kartini Yahya, Jilid 2 (Jakarta: Erlangga, 2002), hlm. 2.

promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan keputusan pembelian. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta pada PT Massindo Sinar Pratama Manado. Harga berpengaruh positif dan Promosi berpengaruh positif dan signifikan. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan.⁶ Sedangkan Dalam penelitian Sarini Kodu “Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza” disimpulkan Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.⁷

Dalam penelitian Jilly Bernadette Mandey “Promosi, Distribusi, Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Surya Promild” disimpulkan Promosi, Distribusi, Harga mempunyai pengaruh serempak terhadap Keputusan Pembelian rokok Surya ProMild. Promosi dan Distribusi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian rokok Surya ProMild. Harga yang tidak berpengaruh signifikan terhadap

⁶ Jackson R.S. “Weenas Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta” jurnal(Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado, 2017).

⁷ Sarini Kodu “Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza” jurnal(Manado: Universitas Sam Ratulangi, 2012).

Keputusan Pembelian rokok Surya ProMild.⁸ Dan Dalam penelitian Lidya Mongi, Lisbeth Mananeke, Augusta Repi “Kualitas Produk, Strategi Promosi Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Simpati Telkomsel Di Kota Manado” Kesimpulan dari penelitian ini adalah Secara simultan kualitas produk, strategi promosi dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kartu Simpati Telkomsel di kota Manado. Secara parsial kualitas produk, strategi promosi dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kartu Simpati Telkomsel di kota Manado. Harga merupakan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian konsumen terhadap produk kartu Simpati.⁹

Dilihat dari empat penelitian terdahulu terdapat perbedaan hasil penelitian, maka dalam penelitian ini menarik untuk di uji kembali pada studi kasus yang berbeda namun menggunakan variabel yang sama.

Salah satu usaha yang terdapat di Bandar adalah Felice Cafe yang terletak di Jl.Sidomulyo Bandar. Cafe ini berdiri sejak 30 september tahun 2016 yang menjual berbagai macam makanan dan minuman, mulai dari jenis makanan Indonesia, makanan Asia dan juga jenis makanan khas Negara lainnya yang diminati masyarakat sekarang ini. Pemiliknya sepasang suami istri yaitu Bapak Bayu dan Ibu Septi. Banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan pembelian

⁸ penelitian Jilly Bernadette Mandey “Promosi, Distribusi, Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Rokok Surya Promild” disimpulkan Promosi, Distribusi, Harga mempunyai pengaruh serempak terhadap Keputusan Pembelian rokok Surya ProMild”jurnal(Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado,2013).

⁹ Lidya Mongi, Lisbeth Mananeke, Augusta Repi “Kualitas Produk, Strategi Promosi Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Simpati Telkomsel Di Kota Manado”jurnal (Manado: Universitas Sam Ratulangi Manado,2013).

Makanan. Pihak manajemen Cafe Felice berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, baik itu kualitas produk, harga produk maupun jasa pelayanannya, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya.

Konsumen muslim bukan saja harus mengonsumsi makanan yang aman secara fisik, tetapi juga makanan yang aman secara keyakinan, yaitu makanan halal.¹⁰

Kehalalan produk menjadi suatu hal yang penting untuk eksistensi produk itu sendiri, demi menjaga rasa kenyamanan para konsumen. Penduduk Indonesia yang mayoritas muslim meyakini bahwa suatu produk akan terjaga kualitas dan muasalnya jika telah mendapat sertifikasi halal.¹¹

Dalam Islam, keputusan untuk memilih dan membeli barang tidak hanya memperhatikan dari segi kebutuhan dan biaya yang harus dikeluarkan, akan tetapi yang paling penting adalah sejauh mana barang yang dikonsumsi akan memberikan masalah (manfaat dan berkah) secara maksimum.¹²

Pengetahuan mengenai produk halal atau tidak halal sangat penting bagi masyarakat umum terutama masyarakat muslim, dan hal tersebut sangat berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Halal atau tidak merupakan suatu keamanan pangan

¹⁰ Ujung Samarwan, *Perilaku konsumen*, Cet. Ke-1, Edisi 2 (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 210-211.

¹¹ <http://academia.edu/kriteria-produk-halal> (Diakses tanggal 20 februari 2018).

¹² Endang S. Soesilowati, "Perilaku Konsumsi Muslim dalam Mengonsumsi Makanan Halal", hlm. 4.

yang sangat mendasar untuk umat Islam. Konsumen muslim cenderung memilih produk yang telah dinyatakan halal oleh lembaga yang berwenang. Hal tersebut dikarenakan, produk yang telah dinyatakan halal cenderung lebih aman dan terhindar dari kandungan zat berbahaya.¹³

Keberhasilan pengusaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen di tentukan oleh pemilihan strategi pemasaran dengan memanfaatkan peluang untuk mengidentifikasi setiap konsumen dalam prosesnya mengambil keputusan untuk melakukan pembelian. Dalam hal ini pengusaha akan berusaha untuk dapat menguasai pangsa pasar dengan berbagai macam strategi pemasaran yang dipilih dengan tujuan memperoleh keuntungan dengan aktivitas kinerja yang optimal dan efisien. Tujuan utama menyusun strategi pemasaran adalah untuk menjaga kelangsungan hidup serta kemajuan dan keunggulan dalam bisnis yang semakin kompetitif agar pelanggan berkenan melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan.

TABEL 1.1
Data Pengunjung Cafe Felice Tahun 2017

No	Bulan	Total Pengunjung
1	Januari	3500 Pengunjung
2	Februari	3200 Pengunjung
3	Maret	2900 Pengunjung
4	April	3000 Pengunjung
5	Mei	2500 Pengunjung

¹³ Ujang Sumarwan, Perilaku konsumen, Cet. Ke-1, Edisi 2 (Bogor: Ghalia Indonesia,2011), hlm. 210.

6	Juni	2100 Pengunjung
7	Juli	3100 Pengunjung
8	Agustus	3700 Pengunjung
9	September	2900 Pengunjung
10	Oktober	3400 Pengunjung
11	November	3300 Pengunjung
12	Desember	3600 Pengunjung
	Total	37.200 Pengunjung

Sumber: Dokumentasi Cafe Felice 2017.

TABEL 1.2
Data Penjualan Cafe Felice Tahun 2017

No	Bulan	Total Penjualan	Total Laba
1	Januari	Rp.75.000.000	Rp. 25.000.000
2	Februari	Rp.59.000.000	Rp. 21.000.000
3	Maret	Rp.62.000.000	Rp. 24.500.000
4	April	Rp.48.000.000	Rp. 19.700.000
5	Mei	Rp.58.000.000	Rp. 20.000.000
6	Juni	Rp.73.000.000	Rp. 24.200.000
7	Juli	Rp.70.000.000	Rp. 23.000.000
8	Agustus	Rp.74.000.000	Rp. 26.000.000
9	September	Rp.51.000.000	Rp. 18.700.000
10	Oktober	Rp.49.000.000	Rp. 21.000.000
11	November	Rp.40.000.000	Rp. 15.000.000
12	Desember	Rp.72.000.000	Rp. 25.300.000
	Total	Rp.741.000.000	Rp. 283.400.000

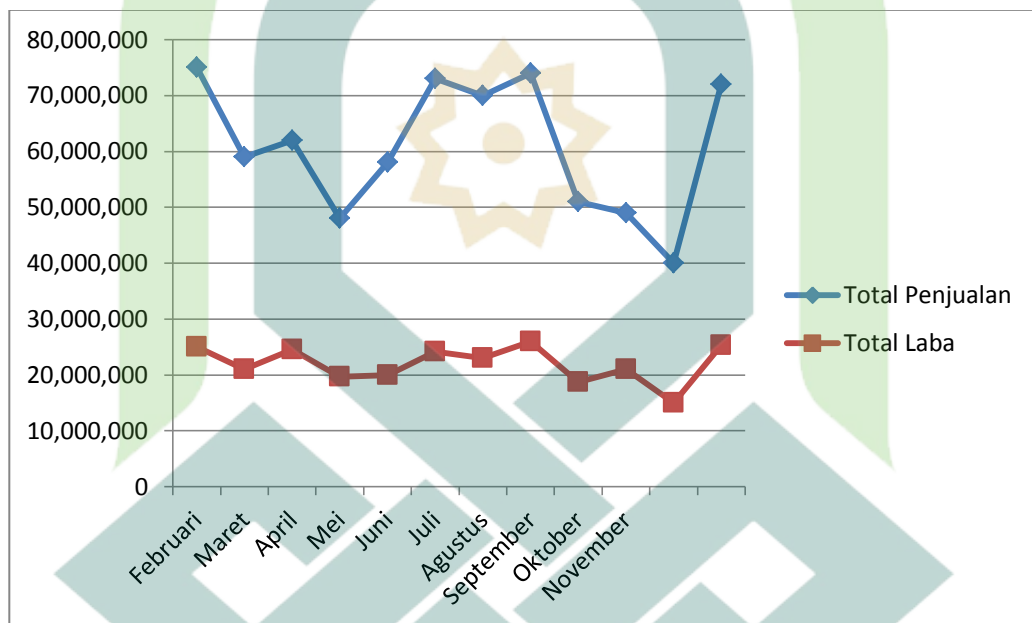
Sumber: Dokumentasi Cafe Felice 2017.

Pada Cafe Felice ini mengalami permasalahan tingkat penjualan yang tidak stabil. Tingkat penjualan yang tidak stabil ini bisa diakibatkan oleh tingkat beli masyarakat yang menurun atau karena berbagai macam faktor. Kenaikan dan penurunan tingkat penjualan yang terjadi pada Cafe Felice

bisa di sebabkan oleh adanya cuaca atau faktor musiman yaitu Lebaran dan Tahun Baru selain itu kemungkinan ada dugaan faktor lain yang mempengaruhi konsumen dalam memilih tempat makan untuk pengambilan keputusan pembelian yaitu kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan. Hal ini bisa mempengaruhi tingkat penjualan pada Cafe Felice.

Gambar 1.1

Grafik Pendapatan Cafe Felice Tahun 2017



Berdasarkan Gambar 1.1, pada Grafik bisa dilihat bahwa penjualan yang terjadi di tahun 2017 mengalami fluktuasi (naik-turunnya pendapatan) yang cukup signifikan. Penjualan Cafe Felice mengalami penjualan terendah bulan November sebesar Rp. 40.000.000,- dan mengalami penjualan tertinggi bulan Januari sebesar Rp. 75.000.000

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Konsumen Muslim Cafe Felice Bandar)**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Cafe Felice?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Cafe Felice?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Cafe Felice?
4. Apakah kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Cafe Felice?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Cafe Felice.
2. Untuk menguji pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada Cafe Felice.

3. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Cafe Felice.
4. Untuk menguji pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Cafe Felice.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini Sebagai bahan informasi bagi pengembangan khasanah ilmu pengetahuan bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen .

2. Secara Praktis

- a. Bagi penulis penelitian ini untuk melatih kemampuan melakukan riset dan menganalisis masalah dengan teori dan praktek pada saat penulis mengikuti perkuliahan.
- b. Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi dalam mengambil strategi-strategi pemasaran dimasa yang akan datang dan sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Cafe Felice Bandar.

E. Sistematika Penulisan

Dalam membahas dan menganalisa tentang pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian (Studi Kasus pada

konsumen muslim Cafe Felice Bandar), dan untuk mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistematika pembahasannya akan dibagi kedalam lima bab, dengan rincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KERANGKA TEORI

Bab ini terdiri dari landasan teori, Tinjauan Pustaka, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari jenis dan pelaksanaan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen dan teknik pengumpulan data penelitian, dan teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari simpulan dan saran.



Perpustakaan IAIN Pekalongan



Perpustakaan IAIN Pekalongan



Perpustakaan IAIN Pekalongan



Perpustakaan IAIN Pekalongan





BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pada uji t pengujian variabel kualitas produk, tingkat signifikansi variabel Kualitas Produk (X_1) adalah $0,323 > 0,05$ (signifikansi pada delta 5%) dan nilai $t_{hitung} 0,994 < t_{tabel} 1,984$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk tidak ada pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.
2. Pada uji t pengujian variabel harga, tingkat signifikansi variabel Harga (X_2) adalah $0,000 < 0,05$ (signifikansi pada delta 5%) dan nilai $t_{hitung} 3,662 > t_{tabel} 1,984$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Harga ada pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.
3. Pada uji t pengujian variabel kualitas pelayanan, tingkat signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X_3) adalah $0,000 < 0,05$ (signifikansi pada delta 5%) dan nilai $t_{hitung} 4,032 > t_{tabel} 1,984$. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan ada pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.
4. Pada uji f, nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahannya 0,05 dan nilai $F_{hitung} 25,758$ lebih besar $F_{tabel} 2,70$, Maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan variabel Kualitas

produk (X_1) harga (X_2) dan Kualitas pelayanan (X_3) secara simultan terhadap variabel keputusan pembelian (Y).

5. Pada hasil pengujian koefisien determinasi yang dilihat dari nilai R^2 adalah sebesar 0,429 yang berarti bahwa terdapat pengaruh sebesar 42,9% antara seluruh variabel bebas kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian konsumen muslim. Sedangkan sisanya 0,571 atau 57,1% adalah pengaruh dari variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

B. Saran

Saran yang direkomendasikan setelah melakukan penelitian. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka saran yang diberikan oleh penulis adalah:

1. Bagi Cafe Felice Bandar atau Owner, diharapkan mengoptimalkan kinerjanya dengan meningkatkan kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan, sehingga dapat semakin meningkatkan keputusan pembelian.
2. Bagi Penelitian selanjutnya, yang ingin meneliti dengan topik sejenis disarankan untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel lain seperti lokasi, promosi karena masih banyak yang memungkinkan variabel-variabel lain tersebut memiliki pengaruh lebih besar terhadap keputusan pembelian.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Azwar, Saifudin. 1999. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cooper, Donal R. dan C. William Emory. 1996. *Metode Penelitian Bisnis. terjemahan Ellen G. Sitompul dan Imam Nurmawan*. Jakarta: Erlangga.
- Edy Wibowo, Agung. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fauzi, Muchamad. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Semarang: Walisongo Press.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indah S, Melia Nur. 2010. *Statistik Deskriptif dan Induktif*, Ed. I, Cet. I. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, Philip dan Amstrong. 2005. *Marketing Managemen*. 10 th edition. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*. edisi 12. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Martono, Nanang .2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis isi dan Analisis data sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. 2002. *perilaku konsumen* terjemahan Dwi Kartini Yahya. jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- Ratnasari, Tri Ririn dan Mastuti H. Aksa. 2011. *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sciffman, Leon G. dan Leslie Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen* terjemahan Zoelkifli Kasip, edisi ketujuh. Jakarta: PT Indeks.
- Setiadai, Nugroho J. 2003. *Perilaku konsumen*. Jakarta: Prenada Media.
- Singrimbun, Masri. 1983. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.





Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

Stanton William J.1998. *prinsip pemasaran edisi ketujuh*. Jilid 1. Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.

Stanton, William J & Y, Lamarto. 1984. *prinsip pemasaran*. Jilid 1. Edisi ketujuh. Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cet-20. Bandung: ALFABETA.

Sumarwan Ujang.2011.*Perilaku konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing.

Wijaya, Tony. 2013.*Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wiratna, Sujarweni. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: P.T Pustaka Baru Press.

Zainuddin, M dan Masyhuri. 2005. *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Skripsi:

Inayatussholikhah, 2016. "*Pengaruh Fasilitas, Lokasi, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Konsumen pada Unggul Print dan Foto Copy.*". Pekalongan: STAIN Pekalongan.

Murjinah, 2005. "*Pengaruh Produk, Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Pasar Swalayan Indo Rizky Purbalingga*", Semarang :Universitas Negeri Semarang,

Rahman Naufal, Arif. 2017. "*Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Toko Rahma Rahmi Collection)*", skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.

Nurlaelaningsih.2015. "*Pengaruh Harga, Kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian pada kedai House of misos di Brebes*". Cirebon:iain Cirebon.

Rizqiany, Nina. 2016. "*Pengaruh Iklan Media Telvisi, Harga dan Religiusitas terhadap keputusan Pembelian Rokok pada Mahasiswa STAIN*



Pekalongan Program Studi Ekonomi Syariah angkatan tahun 2012.”
Skripsi. Pekalongan: STAIN Pekalongan.

Yuliani, Gina.2015. ”*pengaruh Harga, Promosi dan Tempat Terhadap Minat Berbelanja Di Fajar Toserba Jalaksana,*” IAIN Cirebon.

Jurnal:

Antonius, Ian Ong dan Drs. Sugiono Sugiharto, M.M.. 2013. “Analisa Pengaruh Strategi Diferensiasi, Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Di Cincau Station Surabaya”. Manado: Universitas Kristen Petra Surabaya

Weenas, Jackson R. S. .2017. “Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta” *Jurnal*. Manado: Universitas Sam Ratulangi

Othman, Abdul Qawi dan Lynn Owen. 2001. “Adopting And Measuring Customer Service Quality (SQ) In Islamic Bnks: A Case Study In Kuwait Finance House”. *International Journal of Islamic Financial Service*.

Parasuraman, A, Valarie A. Zeithml dan Leonard L Berry. 1988. “Servqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception of Service Quality”, *Journal of Economics*.

Fristiana, Dessy Amelia.2012. “Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Ramai Swalayan Peterongan Semarang”.Manado: Sarjana Hukum Tembalang Semaran.

Kodu, Sarini.2012.“Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza” Manado: Universitas Sam Ratulangi.

Ferry Wibowo, Setyo, dan Maya Puspita Karimah. 2012 “Pengaruh Iklan Televisi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sabun Lux (Survei Pada Pengunjung Mega Bekasi Hypermall). Manado: Universitas Negeri Jakarta.

Wawancara:

Bayu. Owner Cafe Felice Bandar. Wawancara Pribadi. Bandar. 10 November 2018.



Perpustakaan IAIN Pekalongan

Perpustakaan IAIN Pekalongan

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Daftar Pertanyaan Penelitian

(Kuesioner)

A. Judul Penelitian

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Konsumen Muslim Cafe Felice Bandar)”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi tugas dan kewajiban dalam rangka mematuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Ekonomi Syariah di IAIN Pekalongan. Demi tercapainya tujuan tersebut, maka penulis mohon bantuan Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi daftar pertanyaan yang penulis sediakan dengan sebenarnya.

Dalam kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Anda meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan ini, dan penulis mohon maaf apabila ada pertanyaan yang tidak berkenan di hati Bapak/Ibu, Saudara/i.

B. Identitas Responden

No. Responden :

Nama :

Agama :

Jenis Kelamin : Laki/laki Wanita

Umur : < 20 tahun 31 - 40 tahun >50 tahun

21 - 30 tahun 41 - 50 tahun

Tingkat Pendidikan : SD SMA Sarjanah

SMP Akademi/Diploma

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Pedagang

PNS Pegawai Swasta

Pengusaha Lain-lain (.....)

Berapa kali ke Cafe Felice : 1 minggu sekali 2 minggu sekali

3 minggu sekali 1 bulan sekali

C. Petunjuk pengisian Angket

Untuk pengisian angket di bawah ini, berilah tanda *check list* (√) pada salah satu jawaban yang tersedia. **Keterangan ;**

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

X1	KUALITAS PRODUK					
No.	PERYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	Performance					
1.	Makanan dan minuman di Cafe Felice berkualitas baik, karena menjaga kesegaran bahan-bahannya.					
2.	Makanan dan minuman di Cafe Felice tidak menggunakan bahan yang berbahaya seperti zat kimia.					
	Features					
1.	Makanan dan minuman di Cafe Felice mempunyai jenis yang bervariasi.					
2.	Makanan dan minuman di Cafe Felice menggunakan bahan yang bervariasi.					
	Realibility					
1.	Makanan dan minuman di Cafe Felice mempunyai rasa yang enak					
2.	Kasir di Cafe Felice memberikan struk pembelian secara akurat					
	Conformance					
1.	Makanan dan minuman di Café Felice mempunyai tampilan yang menarik.					
	Durability					
1.	Kualitas rasa makanan dan minuman di Cafe Felice enak, sesuai yang dijanjikan.					
	Servicebility					
1.	Tekstur makanan dan minuman baik, sesuai yang dijanjikan.					
2.	Cafe Felice dalam proses produksi tidak menggunakan bahan pengawet, sehingga makanan dan minuman tidak bisa bertahan lama.					
	Astheitics					
1.	Cafe Felice memperhatikan keindahan dalam proses penyajian makanan sehingga makanan dan minuman terlihat menarik.					
2.	Pelanggan tidak merasa khawatir jika makan di Cafe Felice karena bahan makanan yang digunakan bersih.					
	Perseived Quality					
1.	Semua makanan dan minuman di Cafe Felice secara keseluruhan mempunyai tampilan produk yang bagus.					
2.	Semua makanan dan minuman di Cafe Felice secara keseluruhan mempunyai rasa					

	yang pasti enak.					
X2	HARGA					
No.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	Keterjangkauan Harga					
1.	Harga makanan dan minuman di dijual dengan harga murah, tidak memberatkan pembeli.					
2.	Diskon Harga yang diberikan Sangat menarik					
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk					
1.	Harga yang dibayarkan sepadan dengan kualitas produk yang ditawarkan.					
2.	Harga yang dibayarkan sepadan dengan layanan yang diberikan					
	Daya Saing Harga					
1.	Harga makanan mampu bersaing dengan produk tempat makan lain.					
2.	Harga minuman mampu bersaing dengan produk tempat makan lain.					
	Kesesuaian Harga dengan manfaat produk					
1.	Harga makanan Cafe Felice sesuai dengan manfaat yang dirasakan.					
2.	Harga minuman di Cafe Felice sesuai dengan manfaat yang dirasakan.					
X3	KUALITAS PELAYANAN					
No.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
	Compliance					
1.	Makanan dan minuman di cafe felice halal					
2.	Karyawan berpenampilan memakai jilbab sesuai dengan syariat islam.					
3.	Tersedia Tempat dan peralatan ibadah					
	Tangibles					
1.	Kemenarikan bangunan restoran					
2.	Kemenarikan ruangn restoran					
3.	Kerapihan pakaian karyawan					
4.	Kemenarikan layout restoran					

		Emphaty					
1.	Perhatian karyaawan restoran dalam memahami keinginan pembeli						
2.	Kepekaan karyawann dalam memahami keinginan pembeli						
		Reliability					
1.	Ketepatan memberikan informasi menu						
2.	Ketepatan dalam membuat pesanan konsumen						
		Responsiveness					
1.	Kesigapan menangani kebutuhan konsumen di restoran						
2.	Kesigapan merespon keluhan konsumen di restoran						
		Assurance					
1.	Pengetahuan karyawan tentang produk						
2.	Keramahan karyawan dalam berkomunikasi.						
Y	KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN						
No.	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS	
21.	Saya memilih membeli makanan dan minuman di Cafe Felice karena sesuai dengan kebutuhan saya.						
22.	Saya mencari informasi terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk membeli makanan dan minuman diCafe Felice.						
23.	Saya melakukan evaluasi terhadap makanan dan minuman di Cafe Felice sebelum memutuskan untuk membelinya.						
24.	Saya yakin sudah mengambil keputusan yang tepat saat membeli makanan dan minuman di Cafe Felice.						
25.	Saya merasa puas dan akan merekomendasikan untuk membeli makanan dan minuman di Cafe Felice kepada teman saya.						

Lampiran2 : Hasil Wawancara dengan Owner Cafe Felice Bandar

A	assalamualaikum, permisi maaf mengganggu, saya Dian Fitriani dari mahasiswa IAIN Pekalongan, ingin mewawancarai tentang produk makanan dan minuman Bapak sebagai penelitian skripsi, apakah Bapak berkenan?
Y	waalaikumsalam, tentu saja boleh, mari silahkan.
A	apakah boleh tau siapa nama Bapak?
Y	nama saya Bayu
A	apakah Bapak selaku pemilik Cafe Felice ini?
Y	ya, saya selaku pemiliknya dan istri saya Septi.
A	kapan Cafe Felice ini dibuka?
Y	toko ini dibuka sejak 30 September 2016.
A	berapa jumlah total pegawai di Cafe Felice?
Y	total pegawai yang bekerja saat ini ada 10 orang.
A	kapan jam kerja di Cafe Felice ini dimulai?
Y	Dari jam 11 pagi sampai jam 9 malam.
A	selain di Bandar ini, apakah ada cabang di daerah lain?
Y	Belum ada
A	apakah produk makanan dan minuman di Cafe Felice ini sudah di daftarkan di departemen kesehatan dan apakah sudah memiliki sertifikat halal?
Y	Masih dalam proses mbak
A	apakah makanan dan minuman menggunakan pengawet dan bahan kimia berbahaya?
Y	tidak, karena kami mengutamakan rasa dan kualitas produk.
A	Jenis makanan dan minuman apa saja yang dijual di Cafe Felice?
Y	Ada makanan Indonesia , asia dan juga western.
A	bagaimana dengan daftar harga di Cafe Felice?
Y	untuk harga pada cafe ini menurut saya standar tidak terlalu mahal.

A	Apakah ada pelayanan layan antar?
Y	Belum
A	untuk pertanyaan terakhir, bolehkah saya meminta daftar omset pendapatan tahun 2017 Cafe Felice. guna sebagai data dokumentasi untuk penulisan skripsi saya ?
Y	boleh saja nanti saya akan siapkan dokumennya, dan saya doakan semoga penulisan skripsinya cepat selesai dan segera diwisuda nantinya, aamiin.



Lampiran 3: Data Mentah Pernyataan dan Data Diri Responden

Data Mentah Pernyataan dan Data Diri Responden

NO	KUALITAS PRODUK (X1)							HARGA(X2)							KUALITAS PELAYANAN (X3)							KEPUTUSAN PEMBELIAN (Y)																										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	JUMLAH	15	16	17	18	19	20	21	22	JUMLAH	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	JUMLAH	38	39	40	41	42	43	44	45
1	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	61	5	4	5	5	5	5	4	4	37	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	62	5	5	5	4	4	23	
2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	60	5	5	4	4	4	5	4	5	36	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	64	5	4	4	4	4	21	
3	5	2	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	59	3	4	4	5	2	5	5	3	31	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	3	3	4	5	65	5	5	5	5	5	25		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	20	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	25
6	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	61	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	65	5	4	4	4	5	22	
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	65	5	5	4	5	5	5	5	4	38	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	69	5	4	4	5	4	22	
8	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	61	4	4	4	5	5	4	4	4	34	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	65	4	4	4	4	4	20
9	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	56	4	4	5	4	5	4	4	4	34	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	20	
10	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	59	5	5	4	4	4	5	4	4	35	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	64	4	4	5	4	4	21		
11	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	65	5	5	4	5	5	4	4	5	37	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	70	4	5	4	4	4	21		
12	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	56	4	4	4	4	5	4	5	4	34	4	4	2	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	59	3	3	4	4	4	18	
13	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	3	4	57	5	4	5	4	5	4	4	4	35	5	4	2	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	62	4	3	4	3	2	16		
14	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	59	5	4	5	5	4	3	4	4	34	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	65	4	5	5	5	4	23	
15	5	5	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	4	49	4	4	3	5	5	4	4	3	32	4	4	3	2	4	4	5	5	4	4	3	2	3	3	4	54	4	3	4	3	3	17		
16	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	4	55	5	4	4	5	4	4	4	4	34	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	60	4	4	4	4	3	19	
17	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	58	5	4	4	5	5	5	4	4	36	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	3	4	62	4	4	4	4	4	20		
18	5	5	4	4	3	3	4	3	3	5	5	3	2	4	53	5	4	4	5	5	4	4	4	35	5	5	3	2	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	58	4	4	4	3	2	17		
19	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	2	4	51	5	4	4	4	3	3	3	4	30	5	5	3	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	54	3	3	4	3	2	15			
20	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	2	4	51	5	4	4	4	3	3	3	4	30	5	5	3	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	54	3	3	4	3	2	15			

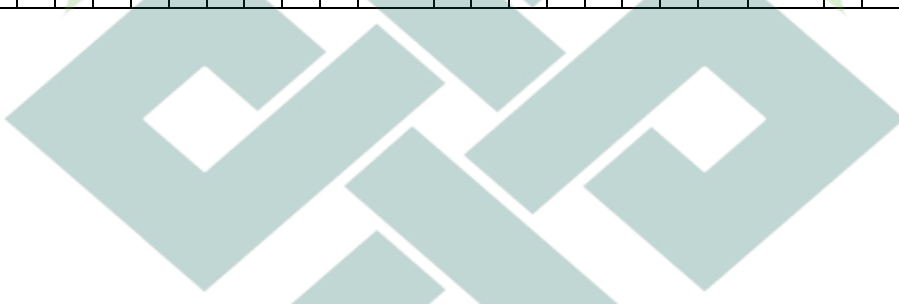




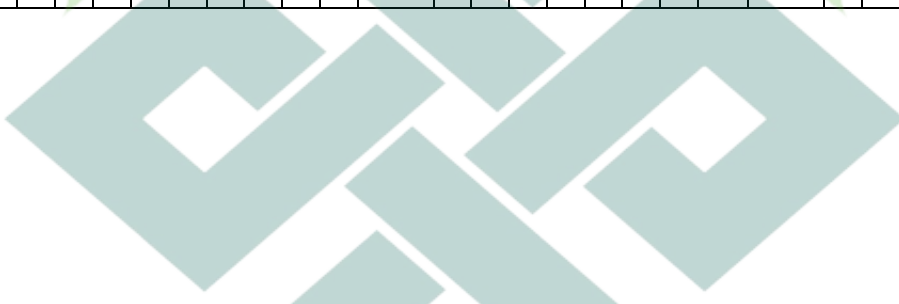
21	5	4	3	3	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	53	4	4	4	5	4	3	3	4	31	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	58	4	4	4	4	3	19			
22	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	48	4	3	4	4	4	3	3	4	29	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	53	4	4	4	4	3	19		
23	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	50	4	3	3	5	4	3	4	3	29	4	4	3	2	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	53	3	3	4	3	2	15			
24	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	47	4	3	4	4	4	3	3	3	28	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	52	3	4	4	3	2	16			
25	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	49	4	4	4	4	4	3	3	3	29	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	53	3	3	4	3	2	15			
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20		
27	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	3	4	58	5	5	4	5	4	4	4	4	35	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	63	4	4	4	4	3	19
28	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	3	3	4	55	5	4	4	5	5	4	3	4	34	5	5	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3	58	3	4	4	3	3	17		
29	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	49	5	4	4	5	4	3	3	4	32	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	53	4	4	4	3	2	17			
30	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	59	4	4	4	5	5	4	3	5	34	5	5	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	65	4	4	4	4	3	19			
31	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	59	4	4	4	5	5	4	3	5	34	5	5	3	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	65	4	4	4	4	3	19			
32	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	62	5	4	4	5	5	4	4	4	35	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	68	4	5	5	4	4	22			
33	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	62	5	4	4	5	5	4	4	4	35	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	68	4	5	5	4	4	22			
34	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	61	5	5	4	5	5	4	4	4	36	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	65	4	4	5	4	3	20			
35	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	59	5	5	4	5	5	3	4	4	35	5	5	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	63	4	4	5	4	3	20			
36	5	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	58	5	4	4	5	5	4	3	4	34	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	63	4	4	4	4	4	20			
37	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	54	5	4	5	5	4	3	4	5	35	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	58	4	4	4	4	3	19			
38	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	49	4	4	3	4	4	3	3	3	28	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	52	3	3	4	3	2	15			
39	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	57	4	4	4	4	4	3	3	4	30	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	63	4	5	4	4	3	20			
40	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	54	5	4	5	5	4	3	4	5	35	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	58	4	3	4	3	3	17			
41	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	5	2	1	4	43	4	3	3	4	3	2	2	3	24	4	5	2	1	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	46	3	3	4	3	2	15			
42	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	52	4	4	3	4	3	3	3	4	28	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	56	3	3	4	3	2	15			
43	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	57	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	61	4	3	4	4	3	18			
44	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	5	51	4	3	3	4	4	3	3	4	28	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	56	3	3	4	3	3	16			
45	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	63	5	4	4	5	4	4	4	5	35	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	68	4	4	5	5	4	22				
46	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	49	4	3	4	4	4	3	3	3	28	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	53	3	3	3	3	2	14			



47	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	64	5	4	4	5	5	4	4	5	36	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	69	4	4	5	5	4	22
48	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54	4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	58	4	4	4	4	4	20
49	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	57	4	4	4	4	4	20	
50	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	53	4	4	4	4	4	3	3	4	30	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	58	4	4	4	4	3	19
51	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	53	4	4	3	5	5	3	3	4	31	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	56	3	3	4	3	2	15
52	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	51	4	3	3	5	5	3	3	4	30	4	4	3	2	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	54	3	3	4	3	2	15
53	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	54	5	4	5	5	4	3	4	5	35	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	58	4	4	4	4	3	19
54	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	62	5	4	4	5	5	4	4	4	35	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	68	4	4	5	5	4	22
55	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	5	2	1	4	43	4	3	3	4	3	2	2	3	24	4	5	2	1	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	45	2	2	3	2	1	10
56	5	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	4	51	4	4	3	5	4	3	3	3	29	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	56	3	3	4	4	3	17
57	5	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	4	51	4	3	4	5	4	3	3	4	30	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	56	3	4	4	3	2	16
58	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	45	3	3	3	4	3	2	3	3	24	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	49	3	2	3	2	1	11
59	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	45	3	3	3	4	3	2	3	3	24	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	49	3	2	3	2	1	11
60	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	4	46	3	3	3	4	4	3	3	3	26	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	49	3	3	3	3	2	14
61	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	5	2	2	4	44	4	3	3	4	3	2	2	3	24	4	5	2	2	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	48	3	3	4	3	2	15
62	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	2	2	4	46	4	3	3	4	3	3	3	3	26	4	5	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	50	3	3	4	3	2	15
63	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	60	5	4	4	5	5	4	3	5	35	5	5	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	65	4	3	4	4	3	18
64	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	5	2	2	4	44	4	3	3	4	3	2	2	3	24	4	5	2	2	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	48	3	3	4	3	2	15
65	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	54	4	3	3	5	4	4	3	4	30	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	58	4	3	4	3	3	17
66	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	54	4	3	3	5	4	4	3	4	30	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	58	4	3	4	3	2	16
67	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	55	4	4	3	5	4	3	4	4	31	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	59	4	3	4	4	3	18
68	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	55	4	4	3	5	4	3	4	4	31	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	59	4	3	4	4	3	18
69	5	4	3	3	3	3	4	3	3	5	5	2	3	4	50	4	4	3	5	4	3	3	3	29	5	5	2	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	54	3	3	3	3	2	14
70	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	48	3	3	3	4	4	3	3	3	26	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52	3	3	4	3	3	16
71	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	48	4	3	3	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52	3	3	4	3	3	16
72	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	63	5	4	4	5	4	4	4	5	35	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	68	4	4	5	4	4	21



73	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	62	5	4	4	5	5	4	4	5	36	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	67	5	4	5	4	4	22	
74	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	5	3	1	4	44	4	2	3	4	3	2	2	4	24	4	5	3	1	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	2	47	3	3	4	3	2	15	
75	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	5	2	1	4	43	4	3	3	4	3	2	2	3	24	4	5	2	1	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	2	45	2	2	3	2	1	10	
76	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	60	5	4	4	5	5	4	3	4	34	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	65	5	4	5	4	4	22	
77	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	60	5	4	4	5	5	4	3	4	34	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	65	5	4	5	4	4	22	
78	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	5	3	1	4	44	4	2	3	4	3	2	2	4	24	4	5	3	1	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	2	47	3	3	4	3	2	15	
79	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	50	4	3	3	5	4	3	3	3	28	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	55	3	4	4	3	3	17	
80	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	49	4	3	3	4	4	3	3	3	27	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	53	3	3	3	3	3	15	
81	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	50	4	3	4	4	4	3	3	4	29	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	53	3	3	4	3	3	16	
82	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	48	4	3	3	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52	3	3	4	3	3	16	
83	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	5	2	1	4	43	4	3	3	4	3	2	2	3	24	4	5	2	1	4	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	46	3	3	4	3	2	15	
84	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	2	2	4	46	4	3	3	4	3	3	3	3	26	4	5	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	50	3	3	4	3	2	15	
85	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	51	4	3	3	5	5	3	3	4	30	4	4	3	2	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	3	54	3	3	4	3	2	15	
86	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	61	4	3	4	5	4	4	4	4	32	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	66	4	3	4	3	3	17	
87	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	56	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	20
88	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	57	4	4	4	5	5	4	4	4	34	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	61	4	3	4	4	3	18	
89	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	55	4	4	3	5	4	3	4	4	31	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	59	3	3	4	3	3	16	
90	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	50	4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	54	3	4	4	3	3	17	
91	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	52	4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	56	3	4	4	3	3	17		
92	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	48	4	4	3	4	4	3	3	3	28	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52	3	4	4	3	3	17	
93	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	50	4	3	3	4	4	3	3	4	28	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	55	3	4	4	3	3	17	
94	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	62	5	4	4	5	5	4	4	4	35	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	67	5	4	5	4	4	22	
95	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	62	5	4	4	5	5	4	4	4	35	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	67	5	4	5	4	4	22	
96	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	5	51	4	3	3	4	4	3	3	4	28	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	56	3	3	4	3	2	15	
97	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	47	4	4	3	4	4	3	3	4	29	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	50	3	3	4	3	2	15	
98	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	48	4	3	3	4	4	3	3	3	27	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	53	3	4	4	3	3	17		





99	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	48	4	4	4	4	4	3	3	4	30	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	52	3	4	4	3	3	17
100	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	47	4	4	3	4	4	3	3	4	29	4	4	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	50	3	3	4	3	2	15



DATA RESPONDEN

NO RES	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	PENGHASILAN	BERAPA KALI
1	2	3	2	5	1
2	2	2	3	5	4
3	2	2	2	6	4
4	2	4	1	4	1
5	2	3	2	6	1
6	2	2	1	5	1
7	2	3	3	6	1
8	2	3	3	6	1
9	2	2	3	5	1
10	2	2	3	5	2
11	2	2	3	3	1
12	2	1	3	1	2
13	2	4	2	6	3
14	2	2	3	4	1
15	2	1	1	1	4
16	2	4	5	2	2
17	2	3	3	3	1
18	2	4	5	2	2
19	2	3	3	3	3
20	2	2	2	5	3
21	2	1	2	5	2
22	2	1	1	5	2
23	2	2	3	1	3
24	2	2	2	6	3
25	2	1	2	5	3
26	1	4	1	4	1
27	1	1	2	1	3
28	2	2	3	1	2
29	1	4	2	3	3
30	2	1	2	1	2
31	2	1	2	1	2
32	2	1	2	1	1
33	2	1	2	1	1
34	2	2	3	5	2
35	2	3	3	3	1
36	1	3	3	4	2
37	2	4	1	6	1
38	1	5	4	2	4



39	1	4	3	3	1
40	2	4	1	6	1
41	2	3	2	6	3
42	2	2	4	5	3
43	2	3	3	5	2
44	2	2	5	5	4
45	2	3	3	4	1
46	1	1	2	1	3
47	2	3	3	3	1
48	1	3	3	3	2
49	1	4	5	2	3
50	1	3	3	4	2
51	2	2	4	5	3
52	2	5	1	6	3
53	2	4	2	6	1
54	2	3	3	4	1
55	2	4	3	4	4
56	1	5	4	2	4
57	1	4	2	4	3
58	2	4	3	3	4
59	2	4	3	3	4
60	1	3	3	3	4
61	2	4	2	6	3
62	2	2	4	5	3
63	2	3	3	5	2
64	2	4	2	6	3
65	2	4	1	6	2
66	2	4	1	6	2
67	2	4	2	6	2
68	2	4	2	6	2
69	1	2	5	5	4
70	1	2	2	5	3
71	1	2	2	4	3
72	2	3	3	3	1
73	2	3	3	6	1
74	2	3	3	5	4
75	2	4	2	6	4
76	1	3	3	5	2
77	1	3	3	5	2
78	2	3	3	5	4
79	1	2	3	1	3



80	1	2	3	5	3
81	1	2	2	5	3
82	1	3	3	3	4
83	2	3	2	6	3
84	2	2	5	5	3
85	2	2	5	5	3
86	2	4	1	4	2
87	2	4	1	4	2
88	2	3	3	5	2
89	2	4	2	3	2
90	1	3	3	5	3
91	1	1	3	1	2
92	1	1	2	1	3
93	1	1	2	1	3
94	2	3	3	4	1
95	2	3	3	3	1
96	2	2	5	5	4
97	2	2	3	1	4
98	1	1	2	1	3
99	1	1	3	1	3
100	2	2	3	1	4

**Lampiran 4 : Hasil Analisis Data****Hasil Uji Validitas Kualitas Produk**

Instrumen	r Hitung	r Tabel N = 100	Ket
X1.1	0,650	0,196	Valid
X1.2	0,668	0,196	Valid
X1.3	0,837	0,196	Valid
X1.4	0,775	0,196	Valid
X1.5	0,778	0,196	Valid
X1.6	0,737	0,196	Valid
X1.7	0,573	0,196	Valid
X1.8	0,798	0,196	Valid
X1.9	0,799	0,196	Valid
X1.10	0,593	0,196	Valid
X1.11	0,200	0,196	Valid
X1.12	0,709	0,196	Valid
X1.13	0,809	0,196	Valid
X1.14	0,622	0,196	Valid

Hasil Uji Validitas Harga

Instrumen	r Hitung	r Tabel N = 100	Ket
X2.1	0,764	0,196	Valid
X2.2	0,815	0,196	Valid
X2.3	0,796	0,196	Valid
X2.4	0,743	0,196	Valid
X2.5	0,729	0,196	Valid
X2.6	0,819	0,196	Valid
X2.7	0,824	0,196	Valid
X2.8	0,787	0,196	Valid



Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Instrumen	r Hitung	r Tabel N = 100	Ket
X3.1	0,764	0,196	Valid
X3.2	0,759	0,196	Valid
X3.3	0,778	0,196	Valid
X3.4	0,764	0,196	Valid
X3.5	0,810	0,196	Valid
X3.6	0,608	0,196	Valid
X3.7	0,666	0,196	Valid
X3.8	0,776	0,196	Valid
X3.9	0,788	0,196	Valid
X3.10	0,767	0,196	Valid
X3.11	0,722	0,196	Valid
X3.12	0,701	0,196	Valid
X3.13	0,783	0,196	Valid
X3.14	0,777	0,196	Valid
X3.15	0,838	0,196	Valid

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai A	Keterangan
Kualitas Produk (X_1)	0,914	0,7	Reliabel
Harga (X_2)	0,907	0,7	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X_3)	0,946	0,7	Reliabel
Keputusan pembelian (Y)	0,821	0,7	Reliabel



Hasil Uji Normalitas

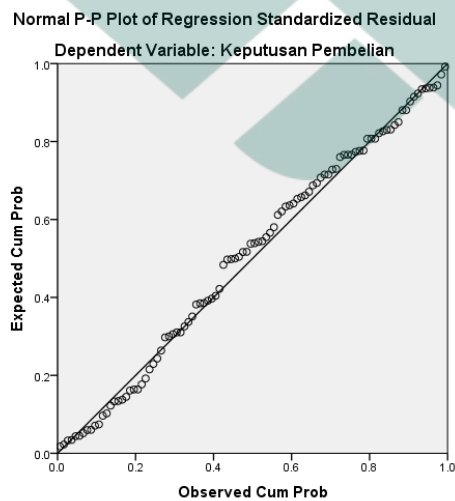
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.12818674
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.050
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.673
Asymp. Sig. (2-tailed)		.756

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Grafik *Normal Probability Plot*





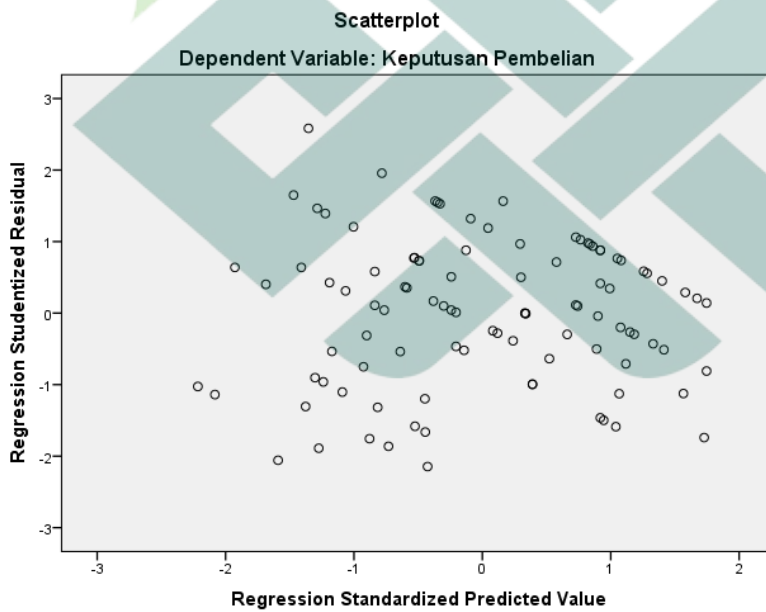
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.949	2.472		2.002	.048		
1							
Kualitas Produk	.035	.035	.076	.994	.323	.995	1.005
Harga	.207	.057	.350	3.662	.000	.633	1.580
Kualitas Pelayanan	.124	.031	.386	4.032	.000	.630	1.587

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Grafik Scatterplot





Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.827	1.345		2.846	.005
1 Kualitas Produk	.012	.019	.062	.636	.526
Harga	-.045	.031	-.179	-1.461	.147
Kualitas Pelayanan	-.020	.017	-.149	-1.214	.228

a. Dependent Variable: Abs_Res

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	360.921	3	120.307	25.758	.000 ^b
Residual	448.389	96	4.671		
Total	809.310	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga



Hasil Koefisien Determinasi(R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.446	.429	2.16118

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable : Tot Y.

Lampiran 5 : Tabel Uji r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Lampiran 6 : Uji t

df	Pr 0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Lampiran 7 : Uji F

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

Lampiran 8 : Surat Ijin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Kabupaten Pekalongan
Website: www.febi.iaipekalongan.ac.id Email: febi@iaipekalongan.ac.id

Nomor : 874/In.30/M.6/PP.00.9/10/2018
Lamp : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

08 Oktober 2018

Kepada Yth,
Pengelola Cafe Felice Bandar
di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Dian Fitriani
NIM : 2013314048

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa Sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Muslim Cafe Felice Bandar)".

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut. Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

A.n Dekan
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah


Agus Fakhrina, M.S.I.
NIP. 197701232003121001





Lampiran 9 : Surat Pernyataan

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini Owner/pemilik Cafe Felice Bandar menerangkan bahwa :

Nama : Dian Fitriani
Tempat, Tanggal lahir : Batang, 14 Oktober 1994
Universita/Jurusan : IAIN Pekalongan / Ekonomi Syariah
NIM : 2013314048

Adalah benar telah melakukan kegiatan penelitian di Cafe Felice Bandar dalam skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN MUSLIM CAFE FELICE BANDAR)".

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

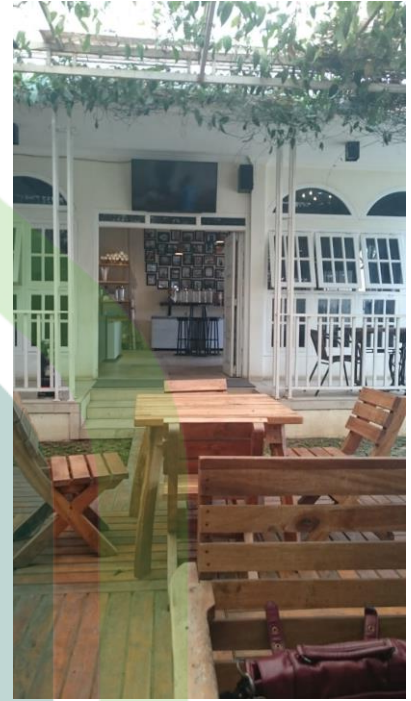
Bandar, 15 Januari 2019

Owner/Pemilik Usaha



Bayuaji

Lampiran 10 : Dokumentasi





Daftar Produk dan Harga Cafe Felice Bandar



Asian & Western Cuisine			
Bento A (Teriyaki)	19 K	Crispy Chicken Steak	15 K
Bento B (Yakiniku)	19 K	Crispy Beef Steak	25 K
Bento C (Blackpepper)	25 K	Calamari Steak (Cum)	25 K
Sop Ayam Jagung Asparagus	19 K	Chicken Steak	29 K
Fu Yung Hai Special	21 K	Chicken Cordon Bleu	35 K
Sapo Tahu Ayam	25 K	Beef Steak Premium	45 K
Sapo Tahu Seafood	35 K	Spaghetti Bolognese	10 K
Tom Yum Ayam	25 K	Spaghetti Carbonara	17 K
Tom Yum Seafood	35 K	Spaghetti Beef Blackpepper	19 K
Chicken Salted Egg	27 K	Spaghetti Shrimp Aglio Olio	22 K
Kung Pao Chicken	30 K	Penne Carbonara	17 K
Chicken Teriyaki	25 K	Penne Beef Blackpepper	19 K
Chicken Yakiniku	25 K		
Chicken Blackpepper	27 K		
Chicken Katsu Curry	35 K		
Beef Teriyaki	35 K		
Beef Yakiniku	35 K		
Beef Blackpepper	37 K		
Flying Noodle	29 K		
Ramyeon	29 K		
Ramyeon Jumbo	42 K		
Jampang	35 K		



Drinks			
Tea	4 K	Herbs	10 K
Teh Manis	8 K	Kuruk Asam	10 K
Teh Lush	8 K	Jade Asam	10 K
Teh Susah	8 K	Bajigur	10 K
Teh Tarak	8 K	Honey Lime Ginger	13 K
White Tea	10 K	Ginger Herbs	13 K
Lemon Tea	10 K	Juice	10 K
Ocha Tea	10 K	Orange	10 K
Peppermint Tea	13 K	Guava	10 K
Chamomile Tea	13 K	Soursop	12 K
Thai Tea	15 K	Avocado	12 K
Lychee Tea	17 K	Strawberry	12 K
Green Tea Latte	17 K	Blackberry	15 K
		Tomato/Carrot/Mix	12 K
		Apple/Pineapple/Mix	12 K
Coffee		Other	6 K
Robusta Tubruk	12 K	Jeruk Wedang	6 K
Robusta Filter (VBD)	14 K	Jeruk Nipis	12 K
Arabika Tubruk	14 K	Jeruk Peras Murni	15 K
Arabika Filter (VBD)	15 K	Squash Lime/Ocean/Sunrise	13 K
Vietnam Drip	15 K	Chocolate	15 K
Es Kopi Jessica	17 K	Redvelvet Chocolate	15 K
Matchapresso	23 K	Choco Milkshake	15 K
Caramelpresso	23 K	Dreo Milkshake	15 K
Regalpresso	23 K	Bubble Gum Milkshake	15 K
Avocado Coffee Creamy	23 K	Strawberry Milkshake	17 K
Felice Affogato	25 K	Mango Lassi	17 K
		Lychee	15 K
		Lychee Springs	17 K
		Mojito Lychee	17 K
		Summer Breeze	19 K



Drinks		
Tea		
Teh Manis	4 K	
Teh Uwuh	8 K	
Teh Serah	8 K	
Teh Tarik	8 K	
White Tea	10 K	
Lemon Tea	10 K	
Ocha Tea	10 K	
Peppermint Tea	13 K	
Chamomile Tea	13 K	
Thai Tea	15 K	
Lychee Tea	17 K	
Greentea Latte	17 K	
Coffee		
Robusta Tubruk	12 K	
Robusta Filter (VGD)	14 K	
Arabika Tubruk	14 K	
Arabika Filter (VGD)	16 K	
Vietnam Drip	15 K	
Es Kopi Jessica	17 K	
Matchapresso	23 K	
Caramelpresso	23 K	
Regalpresso	23 K	
Avocado Coffee Creamy	23 K	
Felice Affogato	25 K	
Herbs		
Kunyit Asem	10 K	
Jahe Asem	10 K	
Bajigur	10 K	
Honey Lime Ginger	13 K	
Ginger Herbs	13 K	
Juice		
Orange	10 K	
Guava	10 K	
Soursop	10 K	
Avocado	12 K	
Strawberry	12 K	
Blackberry	15 K	
Tomato/Carrot/Mix	12 K	
Apple/Pineapple/Mix	12 K	
Other		
Jeruk Wedang	6 K	
Jeruk Nipis	6 K	
Jeruk Peras Murni	12 K	
Squash Lime/Ocean/Sunrise	13 K	
Chocolate	15 K	
Redvelvet Chocolate	15 K	
Choco Milkshake	15 K	
Oreo Milkshake	15 K	
Bubble Gum Milkshake	15 K	
Strawberry Milkshake	17 K	
Mango Lassi	17 K	
Lychee	15 K	
Lychee Springs	17 K	
Mojito Lychee	17 K	
Summer Breeze	19 K	

Snack		Gelato	
Mendoan	10 K	Gelato 1 Scoop	15 K
Singkong Keju	12 K	Gelato 2 Scoop	25 K
French Fries	12 K	Gelato 3 Scoop	35 K
Onion Rings	12 K		
Cassava Wedge	12 K		
Roti Bakar Coklat/Strawberry	12 K		
Roti Bakar Keju/Kornet	14 K		
Roti Bakar Kornet Keju	15 K		
Pisang Bakar Coklat/Keju	13 K		
Pisang Bakar Coklat Keju	15 K		
Jasuke	12 K		
Tahu Cabe Garam	15 K		
Tofu Cabe Garam	19 K		
Kulit Cabe Garam	19 K		
Singkong Thailand	15 K		
Potato Wedges	15 K		
Banana Nugget	15 K		
Kue Cubit	16 K		
Churros	18 K		
Takoyaki	19 K		
Mac N Cheese	19 K		
Fruit Salad	19 K		
Mix Platter	35 K		

Tempat Ibadah Cafe Felice Bandar





Pelanggan sedang mengisi kuesioner yang disediakan oleh penulis





BIODATA PENULIS

A. Data Pribadi

Nama : Dian Fitriani
Nim : 2013314048
Tempat, Tanggal Lahir : Batang, 14 Oktober 1994
Agama : Islam
Alamat : Desa Wonosegoro Rt.01 Rw.01 Kecamatan
Bandar Kabupaten Batang

B. Data Orang Tua

Nama Bapak : Moh. Yatin
Pekerjaan Ayah : Buruh Bangunan
Nama Ibu : Dumilah
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat Orang Tua : Desa Wonosegoro Rt.01 Rw.01 Kecamatan
Bandar Kabupaten Batang

Riwayat Pendidikan Formal

SD N 01 Wonosegoro : Lulus Tahun 2006
SMP N 01 Bandar : Lulus Tahun 2009
SMK NU Bandar : Lulus Tahun 2012
IAIN Pekalongan : Lulus Tahun 2019



KEMENTERIAN AGAMA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 ext : 112 | Faks. (0285) 423418
Website : perpustakaan.iainpekalongan.ac.id | Email : perpustakaan@iainpekalongan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dian Fitriani
NIM : 2013314048
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah
E-mail address : dian.fitriani19@yahoo.com
No. Hp : 082325172719

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
 Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN MUSLIM CAFE FELICE BANDAR)**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 25 Maret 2019



DIAN FITRIANI

