

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT. SIANG MALAM NUSARAYA CATERING  
SERVICE PRABUMULIH**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
dalam menempuh studi pada  
Program Strata 1



Disusun oleh :

**FIANI RIZKI AULIA**

**201721935**

**PROGRAM STUDI AKOMODASI DAN KATERING  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA PT. SIANG MALAM NUSARAYA CATERING SERVICE  
PRABUMULIH**

NAMA : FIANI RIZKI AULIA  
NIM : 201721935  
PROGRAM STUDI : AKOMODASI DAN KATERING

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II**



**Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.**  
NIP. 19710316 199603 2 001

**Drs. Rachmat Muljawan. MM.Par.**  
NIP. 19711225 199803 1 001

**Bandung, ..... 2021**

**Mengetahui**

**Kasubbag. Kependidikan dan Kerjasama**

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**  
NIP. 19710506 199803 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Fiani Rizki Aulia  
Tempat/Tanggal Lahir : Prabumulih, 18 Juli 2000  
NIM : 201721935  
Program Studi : Studi Akomodasi dan Katering

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:  
**“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. SIANG MALAM NUSARAYA CATERING SERVICE PRABUMULIH”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil jiplakan, pengutipan, penyusunan oleh atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2021  
Yang membuat pernyataan,



Fiani Rizki Aulia  
201721935

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih”** ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan strata-1 Program Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan banyak-banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Faisal MM. Par, CHE, selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE. Selaku Pembimbing I yang selalu membantu memberikan arahan, bimbingan, dan dukungannya dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. Rachmat Mulyawan, MM. Par. selaku Pembimbing II yang selalu membantu memberikan arahan, bimbingan, dan dukungannya dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh dosen Jurusan Hospitaliti, atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
7. Kepada orang tua penulis Bapak Agusman Sahori dan Ibu Maryani yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
8. Kepada bapak Nasril Nailis sebagai Direktur utama PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih beserta jajaran.

9. Orang-orang terdekat penulis, Supriadi, Okta Barokah, Tharisya Maharani, Sarah Nondera, Ajeng Prasasti, Vira Windri, Risa Meiliani, Ovie Aniska, Nadia Handani, Raudatun Jana, Cempaka Almawaddah, Novita Da Perina, dan Business Woman yang telah memberikan dukungan dan selalu memberikan semangat kepada penulis.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Akomodasi dan Katering angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan serta yang telah sama-sama berjuang untuk menyelesaikan Skripsi.
11. Serta segenap pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk memperbaiki Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi banyak pihak.

Bandung, Juli 2021

Penulis  
Fiani Rizki Aulia

## ABSTRAK

Kualitas Produk memiliki peranan penting di dalam suatu keputusan pembelian konsumen. Kualitas suatu produk adalah keseluruhan ciri didalam produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Penjelasan tentang kualitas produk yang sudah dikemukakan tersebut dapat dinyatakan bahwa apabila perusahaan dapat memberikan atau menawarkan produk makanan yang berkualitas, maka dapat akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih. Pada penelitian ini penulis menggunakan dimensi kualitas produk yang terdiri dari delapan dimensi antara lain Kinerja (*Performance*), Ciri-ciri/keistimewaan tambahan (*Feature*), Reliabilitas (*Reliability*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specifications*), Daya tahan (*Durability*), Kemampuan melayani (*Serviceability*), Estetika (*Aesthetics*), dan Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*), serta menggunakan dimensi keputusan pembelian yang terdiri dari pilihan produk, pilihan merek, pilihan penyalur, waktu pembelian, dan jumlah pembelian. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 75 orang responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian di PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih sebesar 75,1%. Sedangkan sisanya sebesar 24,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Oleh karena itu perlu bagi pihak manajemen PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih untuk lebih meningkatkan kualitas produk, agar keputusan pembelian di PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih dapat mengalami peningkatan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Keputusan pembelian, *Catering*

## ABSTRACT

*Product quality has an important role in a customer purchase decision. The quality of a product is the overall characteristics in the product that can meet customer needs in accordance with customer expectations. The explanation about the quality of the product that has been stated can be stated that if the company can provide or offer quality food product, it will have an effect on customer purchase decisions. This study is intended to determine and analyze the effect of product quality on purchase decisions at PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih. In this study the author use product quality dimensions which consist of eight dimensions, including performance, features, reliability, conformance to specifications, durability, serviceability, aesthetics, and perceived quality, and use the dimensions of purchase decisions consisting of product choice, brand choice, dealer choice, time of purchase, and number of purchases. The research was conducted with a quantitative approach and with data collection techniques using a questionnaire distributed to 75 respondents. The data analysis used in the research is using simple linear regression analysis technique. The results showed that product quality had a significant influence on purchase decisions at PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih has an influence on purchase decisions at PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih at 75,1%. While the remaining 24.9% is influenced by other factors not examined in this study. Therefore it is necessary for the management of PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih to further improve product quality, so that purchase decisions at PT. Siang Malam Nusaraya Catering Service Prabumulih can also increase.*

*Keywords: Product quality, Purchase decisions, Catering*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	<b>8</b>
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>D. Keterbatasan Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>E. Manfaat Penelitian</b> .....	<b>10</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
<b>A. Kajian Teori</b> .....	<b>11</b>
1. Produk.....	11
2. Kualitas Produk.....	13
3. Kualitas Produk Makanan.....	16
4. Jasa Boga atau Katering.....	18
5. Keputusan Pembelian .....	21
6. Hubungan Kualitas Produk Makanan Terhadap Keputusan Pembelian....	23
<b>B. Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>24</b>
<b>C. Kerangka Pemikiran</b> .....	<b>27</b>
<b>D. Hipotesis Penelitian</b> .....	<b>28</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
<b>A. Pendekatan Penelitian</b> .....	<b>29</b>
<b>B. Obyek Penelitian</b> .....	<b>30</b>



<b>C. Populasi dan Sample .....</b>	<b>32</b>
1. Populasi.....	32
2. Sampel .....	32
<b>D. Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>34</b>
1. Data Primer .....	34
2. Data Sekunder .....	35
<b>E. Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>36</b>
<b>F. Analisis Data.....</b>	<b>40</b>
1. Analisis Statistik Deskriptif .....	40
2. Uji Validitas .....	41
3. Uji Reliabilitas .....	43
4. Uji Asumsi Klasik .....	45
5. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	46
6. Analisis Korelasi .....	46
7. Koefisien Determinasi .....	46
8. Pengujian Hipotesis .....	47
<b>G. Jadwal Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>49</b>
1. Karakteristik Responden.....	49
2. Hasil Analisis Deskriptif.....	55
<b>B. Pembahasan Penelitian .....</b>	<b>105</b>
1. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	106
2. Persamaan Regresi Linier Sederhana .....	108
3. Hasil Analisis Korelasi .....	109
4. Hasil Koefisien Determinasi .....	111
5. Hasil Uji Hipotesis .....	112
<b>BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....</b>	<b>115</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>115</b>
<b>B. Implikasi .....</b>	<b>118</b>
<b>C. Saran.....</b>	<b>119</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 DATA JUMLAH RUMAH MAKAN ATAU RESTORAN DI KOTA PRABUMULIH TAHUN 2015 - 2018.....	2
TABEL 2 DATA PENDAPATAN PT. SIANG MALAM NUSARAYA CATERING SERVICE PRABUMULIH TAHUN 2017 - 2019 .....	6
TABEL 3 PENELITIAN TERDAHULU .....	24
TABEL 4 KERANGKA PEMIKIRAN .....	27
TABEL 5 OPERASIONAL VARIABEL .....	36
TABEL 6 SCORING JAWABAN KUESIONER.....	40
TABEL 7 UJI VALIDITAS VARIABEL X .....	42
TABEL 8 UJI VALIDITAS VARIABEL Y .....	43
TABEL 9 HASIL UJI RELIABILITAS .....	44
TABEL 10 JADWAL PENELITIAN .....	48
TABEL 11 KRITERIA PRESENTASE TANGGAPAN RESPONDEN .....	55
TABEL 12 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI KINERJA .....	56
TABEL 13 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI KEISTIMEWAAN TAMBAHAN (FEATURE) .....	59
TABEL 14 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI KEANDALAN (RELIABILITY).....	62
TABEL 15 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI KESESUAIAN DENGAN SPESIFIKASI.....	65
TABEL 16 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI DAYA TAHAN (DURABILITY).....	69
TABEL 17 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI KEMAMPUAN (SERVICEABILITY).....	70
TABEL 18 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI ESTETIKA.....	73
TABEL 19 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI KUALITAS YANG DIPERSEPSIKAN.....	78
TABEL 20 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI KUALITAS PRODUK DI PT. SIANG MALAM NUSARAYA CATERING SERVICE PRABUMULIH .....	80

TABEL 21 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI PILIHAN PRODUK...	87
TABEL 22 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI PILIHAN MEREK .....	91
TABEL 23 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI PENYALUR .....	93
TABEL 24 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI PEMBELIAN .....	96
TABEL 25 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI JUMLAH PEMBELIA	98
TABEL 26 TANGGAPAN RESPONSEN MENGENAI KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT. SIANG MALAM NUSARAYA CATERING SERVICE PRABUMULIH.....	100
TABEL 27 HASIL UJI NORMALITAS .....	106
TABEL 28 PERSAMAAN REGRESI LINIER SEDERHANA.....	108
TABEL 29 PEDOMAN INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI.....	110
TABEL 30 HASIL ANALISIS KORELASI .....	110
TABEL 31 HASIL KOEFISIEN DETERMINASI.....	111
TABEL 32 HASIL UJI HIPOTESIS .....	113

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN	49
GAMBAR 2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA .....	50
GAMBAR 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN STATU .....	51
GAMBAR 4 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDAPATAN PERBULAN .....	52
GAMBAR 5 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN .....	53
GAMBAR 6 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN .....	54
GAMBAR 7 HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS .....	107

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 DATA ORDINAL .....	124
LAMPIRAN 2 KUESIONER .....	127
LAMPIRAN 3 HASIL TURNITIN.....	134
LAMPIRAN 4 SURAT IZIN PENELITIAN.....	135
LAMPIRAN 5 SURAT SELESAI PENELITIAN.....	136
LAMPIRAN 6 MENU.....	137
LAMPIRAN 7 BIODATA PENULIS .....	138
LAMPIRAN 8 SURAT PERSETUJUAN .....	139

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2013). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung :Alfabeta.
- Badan Pusat Statistik Sumatera Selatan. (2019). Jumlah Kunjungan Wisatawan.Sumatera Selatan : Badan Pusat Statistik.
- Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata. (2019). Jumlah Rumah Makan atau Restoran di Kota Prabumulih. Prabumulih : Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata
- Fandy Tjiptono. (2009). Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh, Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. (2012). Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Kardigantara, S dan L.M, Cartwright. (2006). Manajemen Jasa Boga (MJB).Bandung.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 715/MENKES/2003.(2003). Persyaratan Higiene Sanitasi Jasa Boga.
- Kotler, Armstrong. (2016). Principles of Marketing Sixteenth Edition Global EditionEngland. Pearson Education Limited.
- Kotler, Armstrong. (2001). Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi duabelas, Jilid 1.Jakarta : Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. L.(2009). Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13.Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management, 15th Global Edition. England: Pearson Education, Inc.
- Leo, S. (2013). Kiat Jitu menulis Skripsi, Thesis, Disertasi. Jakarta: Erlangga.
- Maksum, A. (2012). Metodologi Penelitian Dalam Olahraga. Surabaya: University Press.
- Nazir, M. (2014). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Potter, N. N., & J. H Hotchkiss. (2012). Food science (5th edition). New York: Chapman and Hall.
- Saraswati, E. (2016). Guru Pembelajar Modul Paket Keahlian Jasa Boga Sekolah Menengah Kejuruan. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- Stanton, William J. (2008). Fundamental of Marketing. 10 Edition. Mc. Graw-HillInternational Edition, New York.
- Sugiarto, E. (2016). Analisis Emosional, Kebijakan Pembelian Dan PerhatianSetelah Transaksi Terhadap Pembentukan Disonansi Kognitif KonsumenPemilik Sepeda Motor Honda Pada UD.Dika Jaya Motor Lamongan. Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen , 38.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung:Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2011). Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya DalamPemasaran. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Sutisna, 2003. Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran, Cetakan Ketiga.Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- West, W., & Harger. (2007). Advertising & Promotion: an IMC Perspective. 8.