



**PENGARUH INOVASI PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PHD
(PIZZA HUT DELIVERY) KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh

KHOIRUL MANAN

201411032

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2018

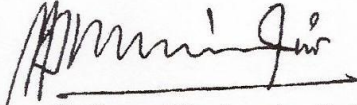
**PENGARUH INOVASI PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PHD
(PIZZA HUT DELIVERY) KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus


Tanggal,.....

Kudus,

Pembimbing 1


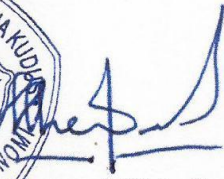

(Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM)
NIDN. 0608086402

Pembimbing II


(Indah Dwi Prasetyaningrum, SE.MM)
NIDN. 0022038001

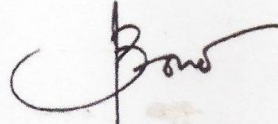
Mengetahui,

Dekan



(Dr. H. Mochammad Edris, Dr. MM)
NIDN. 0618066201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen


(Agung Subono, SE., M.Si)
NIDN. 0520017602

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

**Happiness is not how much money we have, but how much time we can be
thankfull**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Sujud syukur ku persembahkan kepada alloh yang maha kuasa yang senantiasa memberikan kenikmatan berkat dan rahmatnya, hingga saya bisa mempersembahkan kelulusanku kepada orang tersayang.
2. Kepada orang tuaku bapak (sutris) kanjeng mami (suryani) tercinta, dan kepada mbak (elis trestiyani dan suaminya) dan mbak (lilik trestiyani dan suaminya) dan adik saya (tofek kurokhman) yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi dan pengobanan, dan para sahabat-sahabatku semua yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta canda tawa yang sangat mengesankan, terimakasih buat kalian semua.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Inovasi Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada PHD (Pizza Hut Delivery) Kudus”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu proses penyusunan skripsi ini, terutama kepada :

1. Dr. H. Suparno, SH. MS selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ijin pada penelitian ini.
2. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan pedoman pengarahan skripsi.
3. Bapak Agung Subono, SE.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus yang memberikan pengarahannya pada Program Studi Manajemen.
4. Ibu Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM, selaku dosen pembimbing yang sudah mau bersabar membimbing saya dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi saya.

5. Ibu Indah Dwi Prasetyaningrum, SE.MM, selaku dosen pembimbing yang sudah sabar membimbing saya dan memberikan arahan yang baik dalam penyusunan skripsi saya.
6. Kedua orang tuaku yang senantiasa selalu memberikan kasih sayangnya, doa, nasehat, materi, semangat, serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah membekali ilmu, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat dan teman-temanku yang selalu memberikan dukungan selama ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca umumnya.

Kudus,

2018

Penulis

Khoirul Manan
NIM 201411032

**PENGARUH INOVASI PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PHD
(PIZZA HUT DELIVERY) KUDUS**

KHOIRUL MANAN
201411032

Pembimbing 1 : Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM
2 : Indah Dwi Prasetyaningrum, SE.MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PHD (Pizza Hut Delivery) Kudus. Objek dalam penelitian ini adalah PHD Kudus dengan sampel pada pelanggan PHD Kudus. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda disertai dengan uji t (parsial) dan uji F (serempak). Proses perhitungan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 24.0. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel Independen (inovasi produk, harga dan kualitas pelayanan) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil pengujian secara berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : inovasi produk, harga, kualitas pelayanan, keputusan pembelian.

***EFFECT OF PRODUCT INNOVATION, PRICE AND SERVICE QUALITY
ON PURCHASE DECISIONS IN PHD (PIZZA HUT DELIVERY) KUDUS***

KHOIRUL MANAN
201411032

Advistor 1 : Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM
2 : Indah Dwi Prasetyaningrum, SE.MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF
MANAGEMENT**

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product innovation, price and service quality on purchasing decisions on PHD (Pizza Hut Delivery) Kudus. The object of this research is PHD Kudus with samples at PHD Kudus customers. This type of research is qualitative and quantitative. The sample in this study were 97 respondents using purposive sampling technique. Data analysis techniques using multiple linear regression analysis accompanied by t test (partial) and F test (simultaneous). The calculation process uses SPSS version 24.0. The results of the test show that all Independent variables (product innovation, price and service quality) have a significant effect on purchasing decisions. Multiple test results show that all independent variables together have a significant effect on purchasing decisions.

Keywords: product innovation, price, service quality, purchasing decision.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	8
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Keputusan Pembelian	12
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	12
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian ...	16
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian	18

2.2 Inovasi Produk.....	19
2.2.1 Pengertian Inovasi Produk.....	19
2.2.2 Indikator Inovasi Produk	20
2.3 Harga	21
2.3.1 Pengertian Harga	21
2.3.2 Indikator Harga.....	22
2.4 Kualitas Pelayanan	23
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	23
2.5 Pengaruh Antar Variabel	24
2.5.1 Pengaruh Inovasi Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.5.2 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pebelian.....	26
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu	26
2.7 Kerangka Pikir Teoritis	29
2.8 Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	32
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	32
3.2.1 Variabel Penelitian	32
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	33

3.3 Jenis dan Sumber Data	35
3.3.1 Data Primer.....	35
3.3.2 Data Sekunder	35
3.4 Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1 Populasi	36
3.4.2 Sampel	37
3.5 Metode Pengumpulan Data	38
3.5.1 Kuesioner.....	38
3.5.2 Dokumentasi.....	39
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	39
3.6.1 Uji Validitas.....	40
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.7 Metode Pengolahan data.....	44
3.7.1 <i>Scoring</i>	44
3.7.2 <i>Coding</i>	45
3.7.3 <i>Editing</i>	45
3.7.4 <i>Tabulating</i>	45
3.8 Metode Analisis Data	46
3.9 Pengujian Hipotesis	47

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Pizza Hut Delivery.....	51
4.1.1 Sejarah Pizza Hut Delivery	51
4.1.2 Visi dan Misi Pizza Hut Delivery.....	52

4.1.3 Kunci Kesuksesan dan Strategi Pizza Hut Delivery...	52
4.1.4 Jenis Produk dan Layanan Pizza Hut Delivery	53
4.1.5 Outlet Resmi Pizza Hut Delivery	54
4.2 Penyajian Data.....	54
4.2.1 Karakteristik Identitas Responden.....	54
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	57
4.2.2.1 Variabel Inovasi Produk (X_1).....	57
4.2.2.2 Variabel Harga (X_2)	59
4.2.2.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	60
4.2.2.4 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	61
4.3 Analisis Data	62
4.3.1 Uji t Parsial	64
4.3.2 Uji Berganda.....	67
4.3.3 <i>Adjusted R Square</i>	69
4.4 Pembahasan	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Harga Menu PHD Extra Cheese Bulan Juli 2018.....	4
Tabel 1.2 Daftar Harga Menu PHD Original Juli 2018	4
Tabel 1.3 Inovasi Pengembangan Produk PHD	5
Tabel 3.1 $Z_{\alpha/2}$ tabel	37
Tabel 3.2 Data Skala Likert	39
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Inovasi Produk	41
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Harga.....	41
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian ..	43
Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.2 Usia Responden	55
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	56
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	57
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Inovasi Produk.....	58
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Harga	59
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.8 Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian	61
Tabel 4.9 Hasil Regresi	63
Tabel 4.10 Hasil Uji F	68
Tabel 4.11 Hasil <i>Ajusted R Square</i>	69

Tabel 4.12 Intepretasi Koefisien Korelasi..... 71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Membeli	12
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Teoritis	30
Gambar 4.1 Pengaruh Inovasi Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada PHD (Pizza Hut Delivery) Kudus	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kuesioner.....	83
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	88
Lampiran 3 Hasil Angket 97 Responden	95
Lampiran 4 Tabel Deskriptif.....	102
Lampiran 5 Data Regresi	111
Lampiran 6 Hasil Regresi.....	115
Lampiran 7 Tabel R, T, F.....	118

