

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI GULAI KEPALA IKAN BANK JO**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Oleh:

Ramadhani Dwi Lestari  
NIM. 13240063

Pembimbing:

M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si  
NIP 19690227 200312 1 001

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2017**

## ABSTRAK

Ramadhani Dwi Lestari, (13240063), “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo”. Skripsi Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan baik secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan. Subyek penelitian ini adalah konsumen Gulai Kepala Ikan Bank Jo. Obyek penelitian ini adalah harga dan kualitas pelayanan. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Dalam pengumpulan data menggunakan observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif responden, analisis statistik deskriptif variabel, uji asumsi prasyarat, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian yang diolah dengan program *SPSS Versi 16 for Windows* menunjukkan hasil nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,262 artinya 26,2 % keputusan pembelian produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo dipengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 73,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo. Hasil uji parsial (Uji t) menunjukkan bahwa nilai signifikansi harga  $0,000 < 0,05$  artinya harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo. Sedangkan nilai signifikansi kualitas pelayanan  $0,101 > 0,05$  artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan positif tetapi tidak signifikan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

**Kata kunci** : Harga, Kualitas Pelayanan,Keputusan Pembelian

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ramadhani Dwi Lestari  
NIM : 13240063  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab peneliti.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
Yogyakarta, 10 Mei 2017



Ramadhani Dwi Lestari

NIM 13240063



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr.wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Ramadhani Dwi Lestari  
NIM : 13240063  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Judul Proposal : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

Sudah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang manajemen dakwah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb*

Ketua Jurusan/Prodi  
Manajemen Dakwah



M. Rosyid Ridla, M.Si.  
NIP.19630104 1993031 003

Yogyakarta, 10 Mei 2017  
Pembimbing

M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag. M.Si  
NIP.19690227 200312 001





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Nomer: B-1126/Un.02/DD/PP.05.3/05/2017

Skripsi Tugas Akhir dengan judul:

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PRODUK DI GULAI KEPALA IKAN BANK JO**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **Ramadhani Dwi Lestari**  
NIM/Jurusan : **13240063/MD**  
Telah dimunafasyahkan pada : **Jumat, 19 Mei 2017**  
Nilai Munaqasyah : **91,3 (A-)**

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**TIM MUNAQASYAH**

Ketua Sidang/Penguji I

**M. Toriq N...** Ag, M.Si.  
NIP 19... 001

Penguji II.

**Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.**  
NIP 19670104 199303 1 003

Penguji III.

**Aris Risdiana, S.Sos.I., MM.**  
NIP 19820804 201101 1 007

Yogyakarta, 26 Mei 2017

Dekan,



**Nurjanah, M.Si.**  
NIP 1987032001

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَّانقَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي

أَلْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ أَلْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”*

(QS. Ali Imron: 159)<sup>1</sup>

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an,3:159. Semua terjemah ayat al-Qur'an di skripsi ini diambil dari Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Semarang: CV. Wicaksana, 1993 )



**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini Saya persembahkan untuk**

**Almamaterku Tercinta**

**Jurusan Manajemen Dakwah**

**Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum. Wr Wb*

Puji Syukur dan Alhamdulillah senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT yang melimpahkan hidayah dan karunia-Nya. Tak lupa shalawat dan salam tetap tercurahkan ke junjungan Nabi Muhammad SAW. Dengan kelancaran dan perjuangan yang tak sedikit, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul: Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu di bidang Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, arahan serta bimbingan berbagai pihak. Maka dari itu, perkenankanlah peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurjannah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



4. Drs. Mokh Nazili, M. Pd., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan selama masa kuliah di Jurusan Manajemen Dakwah.
6. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan sabar dan teliti memberikan waktu, ilmu, arahan, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat peneliti selesaikan.
7. Hj. Tedjowati, S.H., selaku staf TU Jurusan Manajemen Dakwah yang telah berperan banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Segenap dosen Jurusan Manajemen Dakwah, yang telah membagikan ilmu, wawasan dan pengalaman baru selama masa kuliah.
9. Bapak Dadan Handara, selaku Manajer HMD Sidiq Manajemen yang telah membantu berlangsungnya penelitian
10. Bapak Eko Purwanto, selaku Manajer Warung Makan Gulai Kepala Ikan beserta seluruh karyawan Warung Gulai Kepala Ikan Bank Jo yang telah membantu.
11. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan perhatian, kasih sayang dan pengorbanan yang tak terhingga dalam mengasuh dan mendidik peneliti serta mengupayakan yang terbaik untuk peneliti. Terimakasih do'a dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Sahabat-sahabat Somplak (Lutfi, Dewi, Atik, Zunda, Dian, Serly, dan Dwi Ana), yang selalu mendukung, mendo'akan dan membantu penyelesaian skripsi ini.

13. Teman-teman “AMANDEMEN 2013” yang telah memberikan kebersamaan keluarga selama ini baik suka maupun duka.

14. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan menjadi sumbangan pemikiran kepada peneliti maupun pembaca khususnya para mahasiswa Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan memberikan kemudahan bagi kita. *Amin ya Robbal'alam.*

*Wassalamu'alaikum Wr Wb*

Yogyakarta, 10 Mei 2017

Peneliti

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Ramadhani Dwi Lestari

NIM. 13240063



## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                     | i   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                 | ii  |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....         | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....          | iv  |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....               | v   |
| MOTTO .....                             | vi  |
| KATA PENGANTAR .....                    | vii |
| ABSTRAK .....                           | x   |
| DAFTAR ISI.....                         | xi  |
| DAFTAR TABEL.....                       | xiv |
| DAFTAR GAMBAR .....                     | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN                       |     |
| A. Penegasan Judul.....                 | 1   |
| B. Latar Belakang Masalah.....          | 4   |
| C. Rumusan Masalah .....                | 7   |
| D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian ..... | 8   |
| E. Kajian Pustaka.....                  | 9   |
| F. Kerangka Teori.....                  | 13  |

|   |    |
|---|----|
| G. Hipotesis .....                                    | 22 |
| H. Sistematika Pembahasan.....                        | 24 |
| <b>BAB II METODE PENELITIAN</b>                       |    |
| A. Jenis dan Sifat Penelitian .....                   | 25 |
| B. Objek dan Subjek Penelitian.....                   | 25 |
| C. Populasi dan Sampel .....                          | 26 |
| D. Data dan Sumber Data .....                         | 27 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....                      | 28 |
| F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional ..... | 30 |
| G. Instrumen Penelitian .....                         | 31 |
| H. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....           | 35 |
| I. Teknik Analisis Data.....                          | 37 |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM</b>                          |    |
| A. Sejarah Berdirinya Gulai Kepala Ikan Bank Jo.....  | 42 |
| B. Letak Geografis.....                               | 43 |
| C. Visi dan Misi.....                                 | 45 |
| D. Struktur Organisasi dan Data Karyawan .....        | 46 |
| E. Macam Produk dan Harga Produk .....                | 47 |
| F. Data Pembelian Konsumen .....                      | 48 |

## BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

|  |    |
|--|----|
| A. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 51 |
| B. Analisis Statistik Deskriptif .....     | 57 |
| C. Hasil Uji Asumsi Klasik .....           | 66 |
| D. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....  | 72 |
| E. Hasil Uji Hipotesis .....               | 73 |
| F. Pembahasan.....                         | 77 |

## BAB V PENUTUP

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 80 |
| B. Saran.....       | 81 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 82 |
|----------------------|----|

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....                    | 12 |
| Tabel 2.1 Kisi-kisi Angket Variabel Harga .....                   | 33 |
| Tabel 2.2 Kisi-kisi Angket Variabel Kualitas Pelayanan .....      | 34 |
| Tabel 2.3 Kisi-kisi Angket Variabel Keputusan pembelian .....     | 35 |
| Tabel 3.1 Data Karyawan .....                                     | 46 |
| Tabel 3.2 Pembelian Konsumen .....                                | 49 |
| Tabel 4.1 Penyebaran Angket Penelitian .....                      | 51 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....                | 52 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....   | 53 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....   | 54 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....                            | 56 |
| Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....    | 57 |
| Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....             | 58 |
| Tabel 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....        | 59 |
| Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Harga.....                | 60 |
| Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Harga .....              | 61 |
| Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan ..... | 62 |
| Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....  | 63 |
| Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian..... | 64 |



|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian ..... | 66 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas .....                              | 67 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas .....                       | 69 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                     | 70 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                 | 72 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (F) .....                            | 74 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (t) .....                             | 75 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....         | 76 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Kerangka Berpikir .....             | 22 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....           | 46 |
| Gambar 3.2 Macam Produk dan Harga Produk ..... | 48 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....           | 68 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....   | 71 |

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Penegasan Judul

Menghindari kesalahpahaman dalam memahami penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo”, maka peneliti memandang perlu untuk menegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul sebagai berikut :

### 1. Pengaruh

Istilah pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>2</sup> Pengertian pengaruh menurut Suharsimi Arikunto adalah menunjuk pada korelasi atau hubungan sebab akibat yakni suatu keadaan menjadi sebab bagi keadaan yang lain ( menjadi akibat ).<sup>3</sup>

Pengertian pengaruh yang dimaksud dalam penelitian adalah hubungan sebab akibat antara variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk di Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

---

<sup>2</sup> Tim Penyusun Kamus Pusat Pembina dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ( Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 664.

<sup>3</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, ( Jakarta: Rineka Cipta, 2010 ), hlm. 76.

## 2. Harga

Pengertian harga menurut Fajar Laksana adalah jumlah uang (kemungkinan ditambah beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya.<sup>4</sup> Menurut Suharno dan Yudi Sutarso harga, adalah sejumlah uang yang ditawarkan atau sejumlah pengorbanan yang diperlukan konsumen untuk memperoleh atau mendapatkan suatu produk yang diinginkannya dari produsen atau pembeli.<sup>5</sup>

Pengertian harga dalam penelitian ini adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk memperoleh atau mendapatkan suatu produk yang diinginkan di Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

## 3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas kualitas yang ideal.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 105.

<sup>5</sup> Suharno dan Yudi Sutarso, *Marketing in Practice*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 178.

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, ( Yogyakarta: Andi Offset, 2000 ), hlm. 20.



Pengertian kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah tingkat keunggulan yang dimiliki Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo dalam memenuhi keinginan konsumennya.

#### 4. Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian menurut Kotler dan Amstrong dalam penelitian ini merupakan perilaku pembelian konsumen akhir, baik individu maupun rumah tangga yang membel produk untuk dikonsumsi personal.<sup>7</sup> Menurut Ujang Sumarwan adalah keputusan pembelian merupakan suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.<sup>8</sup>

Pengertian keputusan pembelian dalam penelitian ini adalah perilaku konsumen akhir untuk melakukan pembelian sebagai tindakan alternatif membeli produk di Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

#### 5. Gulai Kepala Ikan Bank Jo

Gulai Kepala Ikan Bank Jo adalah warung makan yang menyediakan aneka olahan makanan dari ikan yang beralamat di Jalan. AM. Sangaji No.45 Yogyakarta. Gulai Kepala Ikan Bank Jo memiliki 4 cabang lainnya yaitu di Jln Ringroad Utara (depan kampus UPN), Jln.KH Dahlan No. 77, Jln. Parangtritis No. 133, Jln. Jend. Sudirman No. 40 Bantul Yogyakarta.

---

<sup>7</sup> Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, alih bahasa oleh Damos Sihombing, (Jakarta: Erlangga, 2001), hlm. 195-196.

<sup>8</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 357.

Jadi yang dimaksud dengan judul penelitian ini dari keseluruhan adalah penelitian tentang daya sebab akibat antara sejumlah uang yang dibutuhkan konsumen untuk mendapatkan produk dan tingkat keunggulan yang dimiliki dalam memenuhi keinginan konsumennya terhadap keputusan konsumen untuk melakukan pembelian sebagai tindakan alternatif membeli produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo, sebuah warung makan yang beralamat di Jalan AM. Sangaji No. 45 Yogyakarta yang menyediakan aneka olahan makanan dari ikan.

## **B. Latar Belakang**

Persaingan bisnis yang berkembang di Indonesia saat ini sangat pesat. Hal ini sangat dipengaruhi oleh perubahan-perubahan yang ada dalam bisnis modern dengan munculnya produk barang maupun jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing-masing produk maupun jasa tersebut. Perusahaan harus mampu menciptakan unsur pembeda produk dan tawarannya di pasar. Masing-masing tawaran perusahaan mempresentasikan ide yang besar dan berbeda di benak konsumen yang menjadi sasarannya.<sup>9</sup>

Perusahaan harus siap menghadapi pesaing yang siap merebut pangsa pasar. Mereka harus selalu berusaha untuk memenuhi kepentingan konsumen agar produk yang dimilikinya lebih unggul dari produk pesaingnya. Salah satu strategi menghadapi masalah tersebut adalah dengan pemberian harga yang berbeda dengan perusahaan pesaing agar konsumen tidak berpindah ke

---

<sup>9</sup> Gunawan Adi Saputro, *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010), hlm. 23.

perusahaan lain. Pemberian harga berbeda diberikan kepada konsumen untuk menarik pembeli dan menjadikan pembeli lebih puas dengan produk tersebut.

Pemberian harga berbeda akan menjadikan konsumen lebih tertarik dan akan lebih percaya dengan kualitas produk yang telah dipilihnya. Harga adalah salah satu faktor penting dalam kegiatan pemasaran karena memperkenalkan dan menawarkan produk tidak terlepas dari suatu harga yang ditawarkan serta diberikan oleh sebuah perusahaan kepada konsumen. Harga juga merupakan aset penting dalam suatu perusahaan agar dapat dikenal dan menjadikan pilihan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian. Harga adalah sejumlah uang yang ditawarkan atau sejumlah pengorbanan yang diperlukan konsumen untuk memperoleh atau mendapatkan suatu produk yang diinginkannya dari produsen atau pembeli.<sup>10</sup>

Selain pemberian harga yang berbeda dengan perusahaan pesaing, sebuah perusahaan juga harus melihat bagaimana kualitas pelayanan yang dimiliki oleh karyawan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>11</sup> Banyak perusahaan yang memiliki perencanaan tujuan yang matang agar dapat menarik konsumen dan dapat mempertahankan posisi perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan

---

<sup>10</sup> Suharno dan Yudi Sutarso, *Marketing in Practic*, hlm. 178.

<sup>11</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, hlm. 20.

hidup dengan berbagai pengembangan ide-ide yang bervariasi dengan jaminan kualitasnya yang membuat harapan terhadap minat konsumen.

Harga dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan sangat berperan penting dengan keputusan pembelian konsumen. Konsumen juga mengambil keputusan pembelian dengan membandingkan harga dengan perusahaan lainnya dengan harapan mendapatkan produk berkualitas baik sesuai dengan harganya.

Keputusan pembelian adalah perilaku pembelian konsumen akhir, baik individu maupun rumah tangga yang membel produk untuk dikonsumsi personal.<sup>12</sup> Semakin menarik harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan, semakin tinggi pula minat konsumen untuk menggunakan produk tersebut dan begitu sebaliknya, jika harga dan kualitas pelayanan tidak sesuai dengan keinginan maka minat konsumen akan menurun. Sehingga harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan sangat berpengaruh besar terhadap keputusan pembelian

Persaingan antara perusahaan juga dialami oleh Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo, sebuah warung makan yang menyediakan aneka olahan makanan dari ikan yang beralamat di Jalan AM. Sangaji No. 45 Yogyakarta. Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo meningkatkan strategi pemasaran yang lebih baik agar konsumen tertarik untuk melakukan pembelian di Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

---

<sup>12</sup> Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, hlm. 195-196.



Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo menawarkan berbagai keperluan dan kebutuhan konsumen dengan memberikan harga yang terjangkau. Dilihat dari harga yang dimiliki, Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo merupakan salah satu perusahaan yang tidak kalah dalam bersaing dengan perusahaan lainnya. Produk yang ditawarkan dari Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo tersebut sangat diketahui oleh masyarakat. Produk yang dimiliki Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo menawarkan keunikan tersendiri dan memberikan pelayanan yang baik. Pihak warung makan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen karena hal tersebut sangat berpengaruh bagi konsumen untuk memilih produk di Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo.”

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian?

3. Apakah harga dan kualitas pembelian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian?

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk di Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

##### **2. Kegunaan Penelitian**

###### **a. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan strategi pemasaran dan kualitas pelayanan yang dimiliki Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo agar mendapatkan kepercayaan dari konsumen serta diharapkan dapat dijadikan penambah referensi di dunia akademis.

###### **b. Kegunaan Praktis**

1. Bagi Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo adalah dapat dijadikan masukan serta bahan evaluasi bagi Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo tentang apa yang perlu dikembangkan mengenai harga dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan bagi konsumen yang akan berdampak pada keputusan dalam pembelian produk di Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

2. Bagi Jurusan Manajemen Dakwah, dapat menambah kajian pustaka yang baru terkait dengan keilmuan bidang pemasaran.

#### **E. Kajian Pustaka**

Guna mendukung penelitian ini dan membedakan dengan penelitian terdahulu, berikut akan dibahas beberapa penelitian yang terkait dengan penelitian peneliti yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo”**. Berbagai hasil penelitian dan kajian mereka tersebut tertuang dalam berbagai literature baik berupa buku-buku, majalah, jurnal, serta karya ilmiah lainnya. Adapun penelitian tersebut adalah :

Penelitian yang dilakukan oleh Iful Anwar dkk, dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian”**. Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan dan negatif terhadap keputusan pembelian, sedangkan kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian. variabel independen yang dominan terhadap keputusan pembelian adalah kualitas produk.<sup>13</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Hana Ofela dkk, dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi”**. Penelitian ini menggunakan metode

---

<sup>13</sup> Iful Anwar, dkk, “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 4: 12 (Desember, 2015), hlm. 1.

*accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kebab King Abi Surabaya.<sup>14</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmad Rezki dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Ruko pada CV. Sinar Jaya Global Steel Padang”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa besarnya hubungan kualitas produk, harga, lokasi, dan promosi terhadap keputusan pembelian pada CV. Sinar Jaya Global Steel Padang adalah 68,9 % dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.<sup>15</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Annisa Restu Rahmawati dengan judul “ Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Nurul Izza Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil nilai Adjust R Square sebesar 0,465 artinya 46,5 % keputusan pembelian di Nurul Izza Yogyakarta

---

<sup>14</sup> Hana Ofela, dkk, “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi” *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 5: 1 (Januari, 2016), hlm. 1.

<sup>15</sup> Rahmad Rezki, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Ruko pada CV. Sinar Jaya Global Steel Padang*, Skripsi tidak diterbitkan, (Padang: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Tamansiswa Padang, 2014), hlm. 1.



dipengaruhi oleh citra merek dan harga, sedangkan sisanya sebesar 53,3 % dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.<sup>16</sup>

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Serli Melida dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Konsumen untuk Berbelanja (Studi Pada Toko Taman Bunga Kotagede Yogyakarta)”. Penelitian ini menggunakan tehnik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan harga dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap keputusan konsumen untuk berbelanja pada Toko Taman Bunga Kotagede Yogyakarta.<sup>17</sup>

Berbeda dengan penelitian-penelitian diatas peneliti mengangkat judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo”. Dengan variabel yaitu harga dan kualitas pelayanan serta objek yang berbeda yaitu perusahaan atau rumah makan yang menyediakan aneka olahan makanan dari ikan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dimana dalam penelitian ini penyusun ingin mengkaji lebih dalam mengenai harga dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi keputusan pembelian produk di Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

---

<sup>16</sup> Annisa Restu Rahmawati, *Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Nurul Izza Yogyakarta*, Skripsi tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), hlm. x.

<sup>17</sup> Serli Melida, *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Konsumen untuk Berbelanja (Studi Pada Toko Taman Bunga Kotagede Yogyakarta)*, Skripsi tidak diterbitkan, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), hlm. x.

**Tabel 1.1**  
**Ringkasan Penelitian Terdahulu**

| No | Judul   | Variabel  | Hasil   | Perbedaan   | Persamaan  |
|----|---|---|---|---|--|
| 1  | Iful Anwar dkk, "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian".  | Harga, Kualitas Produk, dan Keputusan Pembelian                   | bahwa harga berpengaruh signifikan dan negatif terhadap keputusan pembelian, sedangkan kualitas produk berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian. variabel independen yang dominan terhadap keputusan pembelian adalah kualitas produk. | Terdapat perbedaan pada lokasi penelitian (obyek), tahun, jumlah responden, serta beberapa variabel lainnya | Terdapat dua variabel yang sama yaitu variabel harga dan variabel keputusan pembelian    |
| 2  | Hana Ofela dkk, "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi".                           | Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen | bahwa hasil penelitian menunjukkan pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kebab King Abi Surabaya.  | Terdapat perbedaan pada lokasi penelitian (obyek), tahun, serta beberapa variabel lainnya                   | Terdapat tiga variabel yang sama yaitu harga, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian |
| 3  | Rahmad Rezki, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Ruko pada CV. Sinar Jaya Global Steel Padang" | Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Promosi, dan Keputusan Pembelian  | bahwa besarnya hubungan kualitas produk, harga, lokasi, dan promosi terhadap keputusan pembelian pada CV. Sinar Jaya Global Steel Padang adalah 68,9 % dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.                   | Terdapat perbedaan pada lokasi penelitian (obyek), tahun, ,serta beberapa variabel lainnya                  | Terdapat dua variabel yang sama yaitu variabel harga dan variabel keputusan pembelian    |
| 4  | Annisa Restu Rahmawati, "Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan  | Citra Merek, Harga dan Keputusan Pembelian                        | bahwa terdapat pengaruh secara simultan berpengaruh positif dan signifikan citra merek dan harga terhadap keputusan   | Terdapat perbedaan pada lokasi penelitian (obyek), tahun, ,serta  | Terdapat dua variabel yang sama yaitu variabel harga dan variabel                        |

|   |  |  |  |   |   |
|---|--|--|--|---|---|
|   | Pembelian di Nurul Izza Yogyakarta"  |  | pembelian produk di Nurul Izza Yogyakarta.   | beberapa variabel lainnya   | keputusan pembelian   |
| 4 | Serli Melida, "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Konsumen untuk Berbelanja ( Studi Pada Toko Taman Bunga Kotagede Yogyakarta ) | Harga, Kualitas Produk, dan Keputusan Konsumen | bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan harga dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap keputusan konsumen untuk berbelanja pada Toko Taman Bunga Kotagede Yogyakarta. | Terdapat perbedaan pada lokasi penelitian ( obyek ), tahun, jumlah responden, serta beberapa variabel lainnya | Terdapat dua variabel yang sama yaitu variabel harga dan variabel keputusan pembelian |

## F. Kerangka Teori

### 1. Tinjauan Tentang Harga

#### a. Pengertian Harga

Pengertian harga menurut Suharno dan Yudi Sutarso adalah sejumlah uang yang ditawarkan atau sejumlah pengorbanan yang diperlukan konsumen untuk memperoleh atau mendapatkan suatu produk yang diinginkannya dari produsen atau pembeli.<sup>18</sup> Pengertian harga menurut Fajar Laksana adalah jumlah uang (kemungkinan ditambah beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya.<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Suharno dan Yudi Sutarso, *Marketing in Practice*, hlm. 178.

<sup>19</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, hlm. 105.

## b. Dimensi Harga

Dimensi harga menurut Stanton yaitu:<sup>20</sup>

### 1) Keterjangkauan harga

Aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen atau penjual yang sesuai dengan kemampuan beli konsumen.

### 2) Daya saing harga

Penawaran harga yang diberikan oleh produsen atau penjual berbeda dan bersaing dengan yang diberikan produsen lain, pada satu jenis produk yang sama. Konsumen membandingkan harga dari berbagai alternatif produk yang tersedia sehingga dapat memutuskan untuk mengalokasikan dana pada produk yang dikehendaki.

### 3) Kesesuaian harga dengan kualitas produk

Aspek penetapan harga yang dilakukan oleh produsen atau penjual yang sesuai dengan kualitas produk yang dapat diperoleh konsumen. Dalam hal ini konsumen memiliki persepsi bahwa harga yang mahal mencerminkan kualitas yang tinggi.

### 4) Kesesuaian harga dengan manfaat produk

Aspek penetapan harga yang dilakukan produsen atau penjual yang sesuai dengan manfaat yang dapat diperoleh konsumen dari produk yang dibeli.

---

<sup>20</sup> William J. Stanton, *Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 7*, ( Jakarta: Erlangga, 1998), hlm. 308.

## 2. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Rambat Lupiyoadi kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh.<sup>21</sup> Menurut Fandy Tjiptono adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>22</sup>

Apabila pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitasnya dipersepsikan buruk. Dengan demikian kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pemilik jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

### b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk dalam bukunya Fandy Tjiptono, dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa dimensi sebagai berikut:<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, ( Jakarta: Salemba Empat, 2006 ), hlm. 168.

<sup>22</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Statisfaction*, ( Yogyakarta: Penerbit Andi, 2007 ), hlm. 20.

<sup>23</sup> *Ibid.*,. hlm. 26.

1) Bukti langsung ( *Tangible* )

Bukti langsung berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

2) Keandalan ( *Reliability* )

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

3) Daya Tanggap ( *Responsiveness* )

Tanggapan yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.

4) Jaminan ( *Assurance* )

Jaminan menyangkut pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan. Dimana karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan



dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

#### 5) Empati ( *Empathy* )

Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan para konsumen. perusahaan mampu memahami masalah para konsumen dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.

### 3. Tinjauan Tentang Keputusan Pembelian

#### a. Pengertian Keputusan Pembelian.

Menurut Kotler dan Amstrong, keputusan pembelian perilaku pembelian konsumen akhir, baik individu maupun rumah tangga yang membel produk untuk dikonsumsi personal. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan oleh produsen.<sup>24</sup>

Menurut Ujang Sumarwan adalah keputusan pembelian merupakan suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, hlm. 195-196.

<sup>25</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, hlm. 357.

## b. Dimensi Pengambilan Keputusan

Untuk mencapai keputusan pembelian konsumen melalui tahapan-tahapan, proses tersebut merupakan sebuah pendekatan penyelesaian yang terdiri dari lima tahap. Kemudian dimensi-dimensi dalam pengambilan keputusan mengambil dari proses-proses tersebut, yaitu<sup>26</sup> :

### 1) Pengenalan masalah

Tahap ini adalah tahap dimana konsumen menyadari suatu masalah atau kebutuhan. Proses yang terjadi pada saat konsumen menyadari adanya perbedaan antar keadaan yang ada pada mereka dengan kondisi ideal yang mereka inginkan.

### 2) Pencarian Informasi

Pencarian informasi merupakan tahap proses keputusan pembeli dimana konsumen mencari informasi sebanyak-banyaknya.

### 3) Evaluasi alternatif

Evaluasi alternatif merupakan tahap proses keputusan pembeli, dimana konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek alternatif dalam sekelompok pilihan.

---

<sup>26</sup> Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, hlm. 118.

#### 4) Keputusan pembelian

Tahap keputusan pembelian ini adalah tahap dimana pembeli telah menentukan pilihannya dan telah melakukan pembelian produk, serta mengonsumsinya.

#### 5) Perilaku pasca pembelian

Tahapan ini merupakan tahap proses keputusan pembeli dimana konsumen mengambil tindakan selanjutnya setelah pembelian dan konsumsi dilakukan dan berdasarkan kepuasan atau ketidakpuasan yang mereka rasakan.

#### c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut berbeda-beda untuk masing-masing pembeli yang berbeda. Faktor-faktor tersebut dikelompokkan ke dalam dua golongan, yaitu :<sup>27</sup>

- 1) Stimulus atau kekuatan- kekuatan lingkungan, yang mencakup :
  - budaya; sub- budaya; kelas sosial; kelompok referensi; keluarga; faktor- faktor sosial situasional ( situasi sosial ); nilai- nilai norma dan peranan sosial; dan variabel- variabel bauran pemasaran. Isi dari bauran pemasaran adalah produk, tempat, promosi dan harga.
  - Harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan

---

<sup>27</sup> Bayu Swastha, *Manajemen Pemasaran*, ( Banten: Universitas Terbuka, 2004 ), hlm. 43-45.

pembelian di kategori faktor stimulus atau kekuatan-kekuatan lingkungan.

2) Faktor- faktor individual, yang mencakup: persepsi; motif; pembelajaran; sikap dan keyakinan; pengalaman; konsep diri; dan gaya hidup. Kualitas pelayanan adalah bagian dari sikap yang dimiliki seseorang untuk melayani orang lain, sehingga dalam penelitian ini kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian di kategori faktor-faktor individual.

#### 4. Hubungan Harga, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pembelian Produk.

Harga menurut Suharno dan Yudi Sutarmo adalah sejumlah uang yang ditawarkan atau sejumlah pengorbanan yang diperlukan konsumen untuk memperoleh atau mendapatkan suatu produk yang diinginkannya dari produsen atau pembeli. Harga yang baik dan menarik akan menarik konsumen untuk menggunakannya sebagai faktor penentu dalam pemilihan keputusan pembelian.

Menurut Fandy Tjiptono kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila pelayanan diterima sesuai dengan yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas kualitas yang ideal.

Ketika konsumen merasa nyaman dan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sebuah perusahaan atau melebihi harapan konsumen, maka konsumen tidak akan ragu dalam menentukan keputusan pemilihan suatu produk dari perusahaan tersebut.

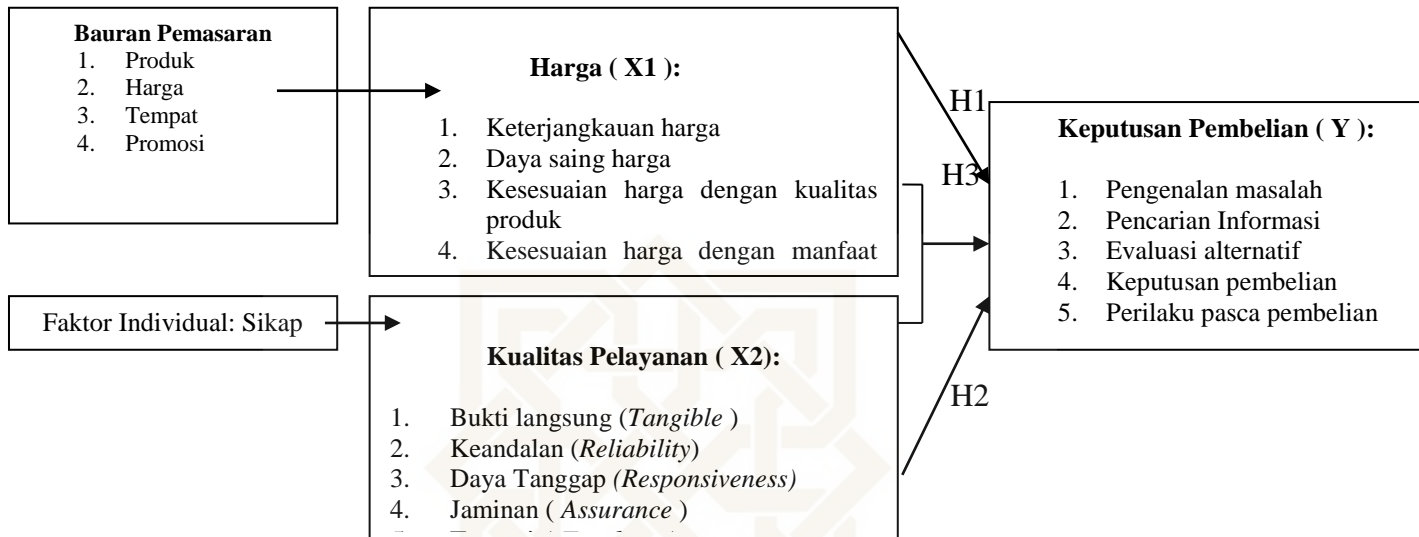
Menurut Kotler dan Gary Amstrong, keputusan pembelian merupakan perilaku pembelian konsumen akhir, baik individu maupun rumah tangga yang membeli produk untuk dikonsumsi personal. Pengambilan keputusan merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan oleh produsen.<sup>28</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan mampu mempengaruhi konsumen untuk memilih keputusan pembelian. Jika harga dan kualitas sangat baik maka akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan begitu juga sebaliknya.

---

<sup>28</sup> Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, hlm. 195-196.

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Berfikir**



### G. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik dengan data.<sup>29</sup>

Berdasar kerangka berpikir di atas, maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 96.



## 1. Hipotesis Mayor

Hipotesis mayor adalah hipotesis mengenai kaitan seluruh variabel dan seluruh penelitian.<sup>30</sup> Hipotesis mayor dalam penelitian ini adalah harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk di Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

## 2. Hipotesis Minor

Hipotesis minor adalah hipotesis mengenai kaitan sebagian dari variabel atau dengan kata lain pecahan dari hipotesis mayor.<sup>31</sup>

Hipotesis minor dalam penelitian ini adalah

- a. Hipotesis minor pertama: harga mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk di Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo.
- b. Hipotesis minor kedua: kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk di Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

---

<sup>30</sup> Tukiran Taniredja dan Hidayati Mustafidah, *Penelitian Kuantitatif Suatu Pengantar*, ( Bandung : Alfabeta, 2012 ), hlm. 43.

<sup>31</sup> *Ibid.*, hlm. 26.

## H. Sistematika Pembahasan

Agar dalam penelitian ini bisa terarah dan sistematis, maka peneliti menggunakan lima bab pembahasan yang setiap bab terdiri atas sub- sub bab sebagai perinciannya. Adapun sistematika pembahasannya sebagai berikut:

Bab I berupa pendahuluan yang berisi penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, hipotesis dan sistematika pembahasan.

Bab II berupa metode penelitian yang berisis jenis analisis penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

Bab III berupa gambaran umum obyek penelitian yang berisi sejarah berdirinya Gulai Kepala Ikan Bank Jo, letak geografis, visi-misi, struktur organisasi serta macam produk dan harga produk di Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo.

Bab IV berupa analisis data dan pembahasan yang berisis analisis data responden, analisis instrumen penelitian, dan interpretasi hasil, analisis regresi maupun hipotesis.

Bab V berupa kesimpulan penelitian dan saran untuk penelitian yang akan datang.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dalam penelitian ini dengan bantuan SPSS *Versi 16 for Windows*, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis minor atau uji t diperoleh nilai signifikansi hitung sebesar  $0,001 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis minor atau uji t diperoleh nilai signifikansi hitung sebesar  $0,101 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan pembelian.
3. Berdasarkan hasil uji hipotesis mayor atau uji F diperoleh nilai signifikansi hitung sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.
4. Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,262. Hal ini menunjukkan bahwa sumbangan variabel harga dan kualitas pelayanan sebesar 26,2 %, sedangkan sisanya sebesar

73,8 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian di atas, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

### **1. Bagi Lembaga**

- a. Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo harus memperhatikan harga produk agar harga produk yang ditawarkan terjangkau. Penentuan harga sangat mempengaruhi keputusan konsumen untuk mengambil keputusan dalam pembelian produk.
- b. Warung Makan Gulai Kepala Ikan Bank Jo perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dilakukan dan meningkatkannya karena kualitas pelayanan yang memuaskan akan mempengaruhi konsumen untuk mengambil keputusan.

### **2. Bagi Peneliti Lain**

Bagi peneliti lain perlu menambah kekurangan pada aspek instrumen penelitian dan menggali lebih jauh variabel harga dan kualitas pelayanan karena dalam penelitian masih banyak kekurangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an, Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Semarang: CV. Wicaksana, 1993.
- Anwar, Iful, dkk, "Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian", *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 4: 12, Desember, 2015.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta, 2010.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo, *Statistik Induktif*, Edisi 5, Yogyakarta: BPFE, 2013.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Spss*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.
- Hadi, Sutrisno, *Statistik Jilid 2*, Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- J. Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* , Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994.
- J. William, Stanton, *Prinsip Pemasaran Jilid 1 Edisi 7*, Jakarta: Erlangga, 1998.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- \_\_\_\_\_, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, alih bahasa oleh Damos Sihombing, Jakarta: Erlangga, 2001.
- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008..
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat, 2006.
- Melida, Serli, *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Konsumen untuk Berbelanja (Studi Pada Toko Taman Bunga*

*Kotagede Yogyakarta, Skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.*

Nazir, M. *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Ofela, Hana, dkk, “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Kebab Kingabi”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 5: 1, 2016.

Rahmawati. Annisa Restu, *Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Nurul Izza Yogyakarta, Skripsi tidak diterbitkan*, Yogyakarta : Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.

Rezki, Rahmad, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Ruko pada CV. Sinar Jaya Global Steel Padang, Skripsi tidak diterbitkan*, Padang: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Tamansiswa Padang, 2014.

Saputro, Gunawan Adi, “*Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*“, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010.

Sekaran, Uma, *Metode Penelitian untuk Bisnis Jilid 2, ed 4*, Jakarta : Salemba Empat, 2006.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2013.

Suharno dan Yudi Sutarso, *Marketing in Practice*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Sumarwan, Ujang , *Perilaku Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2011.

Suyanto, Danang, *Uji KHI Kuadrat dan Regresi untuk Penelitian Edisi Pertama*, Yogyakarta :Graha Ilmu, 2010.

Swastha, Bayu, *Manajemen Pemasaran*, Banten : Universitas Terbuka, 2004.

Tanuredja, Tukiran dan Hidayati Mustafudah, *Penelitian Kuantitatif Suatu Pengantar*, Bandung : Alfabeta, 2012.



- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembina dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1989.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : Penerbit Andi, 2007.
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah Edisi Pertama*, Jakarta : Kencana, 2012.
- Usman, Husaini, *Metodologi Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996.
- Wulandari, Frida Setya Ayu, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Keputusan Pemilihan Produk Tabungan (Studi Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)*, Skripsi tidak diterbitkan, Yogyakarta : Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : Ramadhani Dwi Lestari  
Tempat/Tgl.Lahir : Bantul, 18 Februari 1995  
Alamat : Cubung, Gadingharjo, Sanden, Bantul, Yogyakarta  
Nama Ayah : Suparyanto  
Nama Ibu : Suratini  
No. HP : 08562595439  
E-mail : dwiramadhani4@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

1. TK PKK 106 Merten Tahun 2000 - 2001
2. SD N Cubung Tahun 2001 - 2007
3. SMP N 2 Sanden Tahun 2007 - 2010
4. SMK N 3 Yogyakarta Tahun 2010 – 2013

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.

Pelanggan/ Konsumen Gulai Kepala Ikan Bank Jo

Di tempat

Assalamu'alaikum wr. wb.

Saya yang bernama Ramadhani Dwi Lestari, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah sedang mengadakan penelitian di Gulai Kepala Ikan Bank Jo dalam rangka penyelesaian tugas akhir/skripsi. Judul dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo”**.

Dalam kesibukan Bapak/Ibu/Saudara saat ini, perkenankanlah saya memohon waktu anda beberapa menit untuk mengisi kuesioner terlampir. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas kerja sama Bapak/Ibu dalam penelitian ini. Semoga Bapak/Ibu mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 10 Maret 2017

Hormat Saya

Ramadhani Dwi Lestari

## ANGKET

Biodata mohon diisi dengan lengkap

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

Berikan tanda (√) ditempat yang disediakan dari pernyataan yang menurut Bapak / Ibu / Saudara sesuai dengan dengan keadaan yang seharusnya.

Keterangan angket

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

### A. HARGA

| NO | PERNYATAAN  | SS | S | TS | STS |
|----|---|----|---|----|-----|
| 1  | Harga di Gulai Kepala Ikan Bank Jo terjangkau   |    |   |    |     |
| 2  | Semakin murah harga di Gulai Kepala Ikan Bank Jo biasanya menjadi pilihan saya          |    |   |    |     |
| 3  | Harga di Gulai Kepala Ikan Bank Jo dapat dijangkau oleh semua kalangan                  |    |   |    |     |
| 4  | Harga di Gulai Kepala Ikan Bank Jo sesuai dengan daya beli masyarakat                   |    |   |    |     |
| 5  | Harga di Gulai Kepala Ikan Bank Jo relatif lebih murah di banding yang lain             |    |   |    |     |
| 6  | Harga di Gulai Kepala Ikan Bank Jo cukup bersaing dengan produk sejenis di tempat lain  |    |   |    |     |
| 7  | Harga di Gulai Kepala Ikan Bank Jo sesuai dengan harga pasar                            |    |   |    |     |
| 8  | Produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo memiliki kisaran harga yang sama dengan produk lain |    |   |    |     |
| 9  | Gulai Kepala Ikan Bank Jo memiliki harga yang sesuai dengan kualitas yang ditawarkan    |    |   |    |     |
| 10 | Harga di Gulai Kepala Ikan Bank Jo sesuai dengan produk yang diinginkan                 |    |   |    |     |
| 11 | Harga di Gulai Kepala Ikan Bank Jo sebanding dengan keunikan produk                     |    |   |    |     |

|    |   |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|
| 12 | Harga produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo sebanding dengan nilai produk                           |  |  |  |  |
| 13 | Harga di Gulai Kepala Ikan Bank Jo sesuai dengan manfaat yang saya rasakan                        |  |  |  |  |
| 14 | Harga yang ditawarkan di Gulai Kepala Ikan Bank Jo sudah sesuai dengan kepuasan yang saya rasakan |  |  |  |  |
| 15 | Harga produk di Gulai Kepala Ikan Bank Jo memiliki manfaat yang bagus dibanding dengan toko lain  |  |  |  |  |
| 16 | Harga di Gulai Kepala Ikan Bank Jo sesuai dengan harapan saya                                     |  |  |  |  |

## B. KUALITAS PELAYANAN

| NO | PERNYATAAN   | SS | S | TS | STS |
|----|--|----|---|----|-----|
| 1  | Gulai Kepala Ikan Bank Jo memiliki ruangan yang nyaman   |    |   |    |     |
| 2  | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo mampu membantu saya dalam menghadapi masalah                    |    |   |    |     |
| 3  | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo sigap dalam merespon dan melayani permintaan saya               |    |   |    |     |
| 4  | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo memiliki keramahan dalam melayani konsumen                      |    |   |    |     |
| 5  | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo melayani konsumen dengan sepenuh hati                           |    |   |    |     |
| 6  | Gulai Kepala Ikan Bank Jo mempunyai tempat parkir yang luas  |    |   |    |     |
| 7  | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo memiliki kehandalan dalam membantu permasalahan saya            |    |   |    |     |
| 8  | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo memiliki kesediaan dalam membantu saya                          |    |   |    |     |
| 9  | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo selalu bersikap sopan kepada konsumen                           |    |   |    |     |
| 10 | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo selalu mengutamakan kepentingan konsumen                        |    |   |    |     |
| 11 | Penampilan karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo rapi dan ramah                                       |    |   |    |     |
| 12 | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo memiliki kehandalan dalam memberikan proses pelayanan yang baik |    |   |    |     |
| 13 | Ketepatan waktu karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo dalam melayani konsumen                         |    |   |    |     |
| 14 | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo mampu menjawab pertanyaan dan keluhan konsumen                  |    |   |    |     |
| 15 | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo berusaha memenuhi semua kebutuhan konsumen                      |    |   |    |     |
| 16 | Gulai Kepala Ikan Bank Jo menggunakan peralatan yang modern yang sesuai dengan kebutuhan           |    |   |    |     |

|    |   |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|
| 17 | Gulai Kepala Ikan Bank Jo beroperasi sesuai dengan waktu yang ditentukan                |  |  |  |  |
| 18 | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo cepat dalam memahami masalah yang saya alami         |  |  |  |  |
| 19 | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo mudah tersenyum dalam melayani konsumen              |  |  |  |  |
| 20 | Karyawan Gulai Kepala Ikan Bank Jo berusaha menjalin hubungan yang baik dengan konsumen |  |  |  |  |

### C. KEPUTUSAN PEMBELIAN

| NO | PERNYATAAN   | SS | S | TS | STS |
|----|--|----|---|----|-----|
| 1  | Saya merasa kurang lengkap jika tidak mengonsumsi produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo   |    |   |    |     |
| 2  | Saya tertarik memilih produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo karena teman dan keluarga saya banyak yang menggunakannya.                    |    |   |    |     |
| 3  | Saya tertarik memilih produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo setelah melihat produknya secara langsung.                                    |    |   |    |     |
| 4  | Saya mencari informasi tentang produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo sebelum membeli produknya.   |    |   |    |     |
| 5  | Saya mencari informasi produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo melalui media sosial ( <i>Facebook</i> dan <i>Instagram</i> ).               |    |   |    |     |
| 6  | Saya mencari informasi tentang produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo dari keluarga saya yang menggunakan produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo |    |   |    |     |
| 7  | Saya menggunakan informasi yang telah saya dapat untuk memutuskan membeli produk Gula Kepala Ikan Bank Jo                            |    |   |    |     |
| 8  | Saya membandingkan produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo dengan produk lain untuk mengambil keputusan                                     |    |   |    |     |
| 9  | Saya menggunakan informasi mengenai produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo untuk mengevaluasi sesuai kebutuhan saya                        |    |   |    |     |
| 10 | Saya membeli produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo karena sesuai dengan kebutuhan Saya.   |    |   |    |     |
| 11 | Saya membeli produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo karena saya percaya produknya berkualitas.   |    |   |    |     |
| 12 | Saya membeli produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo karena merasa tidak tertarik dengan produk di tempat lainnya.                          |    |   |    |     |
| 13 | Saya puas mengonsumsi produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo   |    |   |    |     |
| 14 | Saya akan membeli produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo dimasa mendatang.   |    |   |    |     |
| 15 | Saya akan merekomendasikan teman dan keluarga saya untuk membeli produk Gulai Kepala Ikan Bank Jo                                    |    |   |    |     |





| NO | VARIABEL HARGA |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    | JUMLAH |
|----|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|--------|
|    | 1              | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |        |
| 1  | 3              | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 50     |
| 2  | 4              | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 53     |
| 3  | 3              | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 40     |
| 4  | 3              | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 41     |
| 5  | 4              | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 53     |
| 6  | 4              | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 52     |
| 7  | 3              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 47     |
| 8  | 3              | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 52     |
| 9  | 4              | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 55     |
| 10 | 3              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 48     |
| 11 | 4              | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 53     |
| 12 | 4              | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 51     |
| 13 | 3              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 51     |
| 14 | 4              | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 57     |
| 15 | 4              | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 57     |
| 16 | 4              | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 56     |
| 17 | 4              | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 60     |
| 18 | 4              | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 57     |
| 19 | 4              | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 57     |
| 20 | 3              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 49     |
| 21 | 4              | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 56     |
| 22 | 4              | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 2  | 3  | 52     |
| 23 | 3              | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 51     |
| 24 | 3              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 49     |
| 25 | 4              | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 53     |
| 26 | 4              | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 58     |
| 27 | 3              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 49     |
| 28 | 4              | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 54     |
| 29 | 4              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 51     |
| 30 | 3              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 49     |
| 31 | 4              | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 60     |
| 32 | 4              | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 52     |
| 33 | 3              | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 51     |
| 34 | 3              | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 46     |
| 35 | 3              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 47     |
| 36 | 3              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 51     |
| 37 | 3              | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 47     |
| 38 | 3              | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 48     |
| 39 | 3              | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 48     |
| 40 | 3              | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 48     |
| 41 | 4              | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 51     |
| 42 | 4              | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 50     |
| 43 | 4              | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 54     |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 44 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 45 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 51 |
| 47 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 46 |
| 48 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 48 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 51 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 38 |
| 52 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 50 |
| 53 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 51 |
| 55 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 37 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 57 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 54 |
| 58 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 59 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 60 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 57 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 62 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 31 |
| 63 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 30 |
| 64 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 37 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 46 |
| 66 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 44 |
| 67 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 55 |
| 69 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 70 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 54 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 54 |
| 72 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 49 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 74 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 76 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 58 |
| 77 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 56 |
| 78 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 53 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 46 |
| 80 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 50 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 54 |
| 84 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 48 |
| 85 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 41 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 54 |
| 87 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 44 |
| 88 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 89  | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 90  | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 37 |
| 91  | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 92  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 48 |
| 93  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 54 |
| 94  | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 56 |
| 95  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 56 |
| 96  | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 52 |
| 97  | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 57 |
| 98  | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 99  | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 100 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 57 |



6  
0  
0  
0



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

| NO | VARIABEL KUALITAS PELAYANAN |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    | JUMLAH |
|----|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--------|
|    | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |        |
| 1  | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 78     |
| 2  | 4                           | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 67     |
| 3  | 4                           | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 55     |
| 4  | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 65     |
| 5  | 3                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 60     |
| 6  | 3                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 67     |
| 7  | 4                           | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 65     |
| 8  | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 64     |
| 9  | 4                           | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 64     |
| 10 | 3                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 58     |
| 11 | 3                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 59     |
| 12 | 3                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 61     |
| 13 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 70     |
| 14 | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 65     |
| 15 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 72     |
| 16 | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 67     |
| 17 | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 60     |
| 18 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 73     |
| 19 | 3                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 61     |
| 20 | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 63     |
| 21 | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 64     |
| 22 | 3                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 61     |
| 23 | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 62     |
| 24 | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 64     |
| 25 | 4                           | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 66     |
| 26 | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 67     |
| 27 | 3                           | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 65     |
| 28 | 4                           | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 72     |
| 29 | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 62     |
| 30 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 72     |
| 31 | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 70     |
| 32 | 2                           | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 54     |
| 33 | 2                           | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 68     |
| 34 | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 64     |
| 35 | 3                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 59     |
| 36 | 3                           | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 69     |
| 37 | 3                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 59     |
| 38 | 3                           | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 53     |
| 39 | 3                           | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3  | 2  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 59     |
| 40 | 3                           | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 57     |
| 41 | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3  | 4  | 4  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 4  | 66     |
| 42 | 3                           | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 2  | 2  | 4  | 3  | 4  | 3  | 66     |
| 43 | 4                           | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 69     |
| 44 | 3                           | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 63     |
| 45 | 4                           | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 72     |
| 46 | 4                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 61     |
| 47 | 3                           | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 64     |
| 48 | 3                           | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 58     |
| 49 | 3                           | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 2  | 3  | 2  | 61     |
| 50 | 4                           | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 68     |





| NO | VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    | JUMLAH |
|----|------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|--------|
|    | 1                            | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |        |
| 1  | 4                            | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 44     |
| 2  | 2                            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 47     |
| 3  | 4                            | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3  | 3  | 1  | 3  | 2  | 4  | 39     |
| 4  | 2                            | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 35     |
| 5  | 3                            | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 47     |
| 6  | 2                            | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 51     |
| 7  | 4                            | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 50     |
| 8  | 3                            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 48     |
| 9  | 2                            | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 39     |
| 10 | 2                            | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2  | 3  | 2  | 3  | 1  | 3  | 36     |
| 11 | 3                            | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 49     |
| 12 | 2                            | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 52     |
| 13 | 2                            | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 52     |
| 14 | 3                            | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 51     |
| 15 | 2                            | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 48     |
| 16 | 3                            | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 49     |
| 17 | 2                            | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 48     |
| 18 | 3                            | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 49     |
| 19 | 3                            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 48     |
| 20 | 3                            | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 54     |
| 21 | 3                            | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 51     |
| 22 | 3                            | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 49     |
| 23 | 3                            | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 55     |
| 24 | 3                            | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 49     |
| 25 | 3                            | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 55     |
| 26 | 2                            | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 51     |
| 27 | 2                            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 46     |
| 28 | 3                            | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 57     |
| 29 | 3                            | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 52     |
| 30 | 3                            | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 48     |
| 31 | 4                            | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 54     |
| 32 | 3                            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 48     |
| 33 | 1                            | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 38     |
| 34 | 3                            | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 52     |
| 35 | 3                            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 50     |
| 36 | 3                            | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 53     |
| 37 | 2                            | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 43     |
| 38 | 2                            | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 39     |
| 39 | 3                            | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 46     |
| 40 | 2                            | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 40     |
| 41 | 3                            | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 45     |
| 42 | 3                            | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3  | 3  | 2  | 4  | 4  | 4  | 48     |
| 43 | 4                            | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4  | 3  | 2  | 3  | 3  | 4  | 49     |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 44 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 55 |
| 46 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 36 |
| 47 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 48 |
| 49 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 37 |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 46 |
| 51 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 36 |
| 52 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 53 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 47 |
| 54 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 50 |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 45 |
| 56 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 51 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 51 |
| 58 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 55 |
| 59 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 53 |
| 60 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 50 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 62 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 50 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 42 |
| 64 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 65 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 34 |
| 66 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 43 |
| 67 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 46 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 51 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 43 |
| 70 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 48 |
| 71 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 49 |
| 72 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 40 |
| 73 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 37 |
| 74 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 41 |
| 75 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 49 |
| 76 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 57 |
| 77 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 78 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 41 |
| 79 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 80 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 37 |
| 81 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| 82 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 83 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 44 |
| 84 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 32 |
| 85 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 36 |
| 86 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 48 |
| 87 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 88 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 50 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 89  | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 39 |
| 90  | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 33 |
| 91  | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 41 |
| 92  | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 41 |
| 93  | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 47 |
| 94  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 95  | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 96  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 97  | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 98  | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 99  | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 100 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 49 |



## 1. Uji Validitas

### a. Uji Validitas Harga

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| H1  | 46.78                      | 30.072                         | .652                             | .888                             |
| H2  | 46.81                      | 30.256                         | .395                             | .900                             |
| H3  | 47.00                      | 29.354                         | .593                             | .890                             |
| H4  | 47.09                      | 30.749                         | .568                             | .891                             |
| H5  | 47.35                      | 30.088                         | .627                             | .889                             |
| H6  | 46.94                      | 30.219                         | .607                             | .889                             |
| H7  | 47.15                      | 30.189                         | .638                             | .889                             |
| H8  | 47.30                      | 30.778                         | .468                             | .894                             |
| H9  | 47.04                      | 30.443                         | .598                             | .890                             |
| H10 | 46.99                      | 30.879                         | .575                             | .891                             |
| H11 | 46.77                      | 29.896                         | .611                             | .889                             |
| H12 | 46.93                      | 28.894                         | .692                             | .886                             |
| H13 | 47.10                      | 32.010                         | .437                             | .895                             |
| H14 | 47.02                      | 30.747                         | .508                             | .893                             |
| H15 | 47.20                      | 31.798                         | .404                             | .896                             |
| H16 | 46.93                      | 28.955                         | .702                             | .885                             |

### b. Uji Validitas Kualitas Pelayanan

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| KP1 | 58.95                      | 44.028                         | .660                             | .913                             |
| KP2 | 59.25                      | 47.179                         | .535                             | .916                             |

|      |       |        |      |      |
|------|-------|--------|------|------|
| KP3  | 59.17 | 45.011 | .715 | .911 |
| KP4  | 59.07 | 45.035 | .679 | .912 |
| KP5  | 59.23 | 46.037 | .607 | .914 |
| KP6  | 59.49 | 47.465 | .339 | .920 |
| KP7  | 59.32 | 45.634 | .587 | .914 |
| KP8  | 59.12 | 44.571 | .688 | .912 |
| KP9  | 59.03 | 44.837 | .703 | .912 |
| KP10 | 59.11 | 44.725 | .682 | .912 |
| KP11 | 58.91 | 44.931 | .664 | .912 |
| KP12 | 59.20 | 47.172 | .504 | .916 |
| KP13 | 59.01 | 45.020 | .612 | .914 |
| KP14 | 59.29 | 47.925 | .437 | .917 |
| KP15 | 59.24 | 46.649 | .553 | .915 |
| KP16 | 59.36 | 47.162 | .443 | .917 |
| KP17 | 58.93 | 45.116 | .608 | .914 |
| KP18 | 59.27 | 48.179 | .395 | .918 |
| KP19 | 59.20 | 46.040 | .651 | .913 |
| KP20 | 59.17 | 47.597 | .413 | .918 |

c. Uji Validitas Keputusan Pembelian

**Item-Total Statistics**

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| KP1 | 43.49                      | 31.222                         | .476                             | .894                             |
| KP2 | 42.83                      | 30.244                         | .617                             | .889                             |
| KP3 | 42.65                      | 30.654                         | .623                             | .889                             |
| KP4 | 43.05                      | 28.957                         | .681                             | .886                             |
| KP5 | 43.55                      | 30.694                         | .535                             | .892                             |
| KP6 | 43.09                      | 30.002                         | .613                             | .889                             |



|      |       |        |      |      |
|------|-------|--------|------|------|
| KP7  | 43.01 | 30.879 | .632 | .889 |
| KP8  | 43.08 | 31.367 | .517 | .893 |
| KP9  | 42.98 | 29.535 | .693 | .885 |
| KP10 | 42.68 | 30.280 | .670 | .887 |
| KP11 | 42.84 | 32.156 | .490 | .894 |
| KP12 | 43.45 | 32.109 | .319 | .901 |
| KP13 | 42.55 | 30.917 | .663 | .888 |
| KP14 | 42.70 | 30.556 | .610 | .889 |
| KP15 | 42.75 | 31.624 | .513 | .893 |

## 2. Uji Reliabilitas

### a. Uji Reliabilitas Harga

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .897             | 16         |

### b. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .919             | 20         |

### c. Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .897             | 15         |

### 3. Hasil Statistik Distribusi Responden

#### a. Jenis kelamin

##### JENIS\_KELAMIN

|          | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid LK | 52        | 52.0    | 52.0          | 52.0               |
| PR       | 48        | 48.0    | 48.0          | 100.0              |
| Total    | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

#### b. Usia

##### USIA

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 24        | 24.0    | 24.0          | 24.0               |
| 2       | 27        | 27.0    | 27.0          | 51.0               |
| 3       | 12        | 12.0    | 12.0          | 63.0               |
| 4       | 12        | 12.0    | 12.0          | 75.0               |
| 5       | 25        | 25.0    | 25.0          | 100.0              |
| Total   | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

#### c. Pekerjaan

##### PEKERJAAN

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 24        | 24.0    | 24.0          | 24.0               |
| 2       | 9         | 9.0     | 9.0           | 33.0               |
| 3       | 36        | 36.0    | 36.0          | 69.0               |
| 4       | 22        | 22.0    | 22.0          | 91.0               |

|       |     |       |       |       |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| 5     | 9   | 9.0   | 9.0   | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 |       |

#### 4. Hasil Statistik Variabel

##### a. Variabel Harga

| HARGA |    |           |         |               |                    |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 30 | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | 31 | 1         | 1.0     | 1.0           | 2.0                |
|       | 37 | 3         | 3.0     | 3.0           | 5.0                |
|       | 38 | 1         | 1.0     | 1.0           | 6.0                |
|       | 40 | 1         | 1.0     | 1.0           | 7.0                |
|       | 41 | 3         | 3.0     | 3.0           | 10.0               |
|       | 44 | 2         | 2.0     | 2.0           | 12.0               |
|       | 45 | 2         | 2.0     | 2.0           | 14.0               |
|       | 46 | 6         | 6.0     | 6.0           | 20.0               |
|       | 47 | 4         | 4.0     | 4.0           | 24.0               |
|       | 48 | 9         | 9.0     | 9.0           | 33.0               |
|       | 49 | 8         | 8.0     | 8.0           | 41.0               |
|       | 50 | 7         | 7.0     | 7.0           | 48.0               |
|       | 51 | 10        | 10.0    | 10.0          | 58.0               |
|       | 52 | 6         | 6.0     | 6.0           | 64.0               |
|       | 53 | 5         | 5.0     | 5.0           | 69.0               |
|       | 54 | 9         | 9.0     | 9.0           | 78.0               |
|       | 55 | 3         | 3.0     | 3.0           | 81.0               |
|       | 56 | 5         | 5.0     | 5.0           | 86.0               |

|       |     |       |       |       |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| 57    | 8   | 8.0   | 8.0   | 94.0  |
| 58    | 3   | 3.0   | 3.0   | 97.0  |
| 59    | 1   | 1.0   | 1.0   | 98.0  |
| 60    | 2   | 2.0   | 2.0   | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 |       |

b. Variabel Kualitas Pelayanan

KUALITAS PELAYANAN

|       |    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 38 | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | 42 | 1         | 1.0     | 1.0           | 2.0                |
|       | 45 | 1         | 1.0     | 1.0           | 3.0                |
|       | 46 | 2         | 2.0     | 2.0           | 5.0                |
|       | 48 | 2         | 2.0     | 2.0           | 7.0                |
|       | 51 | 1         | 1.0     | 1.0           | 8.0                |
|       | 53 | 2         | 2.0     | 2.0           | 10.0               |
|       | 54 | 1         | 1.0     | 1.0           | 11.0               |
|       | 55 | 1         | 1.0     | 1.0           | 12.0               |
|       | 57 | 7         | 7.0     | 7.0           | 19.0               |
|       | 58 | 2         | 2.0     | 2.0           | 21.0               |
|       | 59 | 5         | 5.0     | 5.0           | 26.0               |
|       | 60 | 5         | 5.0     | 5.0           | 31.0               |
|       | 61 | 16        | 16.0    | 16.0          | 47.0               |
|       | 62 | 4         | 4.0     | 4.0           | 51.0               |
|       | 63 | 3         | 3.0     | 3.0           | 54.0               |
|       | 64 | 8         | 8.0     | 8.0           | 62.0               |
|       | 65 | 5         | 5.0     | 5.0           | 67.0               |

|       |     |       |       |       |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| 66    | 5   | 5.0   | 5.0   | 72.0  |
| 67    | 8   | 8.0   | 8.0   | 80.0  |
| 68    | 4   | 4.0   | 4.0   | 84.0  |
| 69    | 2   | 2.0   | 2.0   | 86.0  |
| 70    | 4   | 4.0   | 4.0   | 90.0  |
| 72    | 6   | 6.0   | 6.0   | 96.0  |
| 73    | 2   | 2.0   | 2.0   | 98.0  |
| 77    | 1   | 1.0   | 1.0   | 99.0  |
| 78    | 1   | 1.0   | 1.0   | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 |       |

c. Variabel Keputusan Pembelian

**KEPUTUSAN\_PEMBELIAN**

|       |    | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 32 | 1         | 1.0     | 1.0           | 1.0                |
|       | 33 | 1         | 1.0     | 1.0           | 2.0                |
|       | 34 | 1         | 1.0     | 1.0           | 3.0                |
|       | 35 | 2         | 2.0     | 2.0           | 5.0                |
|       | 36 | 4         | 4.0     | 4.0           | 9.0                |
|       | 37 | 3         | 3.0     | 3.0           | 12.0               |
|       | 38 | 1         | 1.0     | 1.0           | 13.0               |
|       | 39 | 4         | 4.0     | 4.0           | 17.0               |
|       | 40 | 2         | 2.0     | 2.0           | 19.0               |
|       | 41 | 4         | 4.0     | 4.0           | 23.0               |
|       | 42 | 4         | 4.0     | 4.0           | 27.0               |
|       | 43 | 8         | 8.0     | 8.0           | 35.0               |

|       |     |       |       |       |
|-------|-----|-------|-------|-------|
| 44    | 2   | 2.0   | 2.0   | 37.0  |
| 45    | 3   | 3.0   | 3.0   | 40.0  |
| 46    | 4   | 4.0   | 4.0   | 44.0  |
| 47    | 6   | 6.0   | 6.0   | 50.0  |
| 48    | 10  | 10.0  | 10.0  | 60.0  |
| 49    | 10  | 10.0  | 10.0  | 70.0  |
| 50    | 6   | 6.0   | 6.0   | 76.0  |
| 51    | 8   | 8.0   | 8.0   | 84.0  |
| 52    | 4   | 4.0   | 4.0   | 88.0  |
| 53    | 2   | 2.0   | 2.0   | 90.0  |
| 54    | 4   | 4.0   | 4.0   | 94.0  |
| 55    | 4   | 4.0   | 4.0   | 98.0  |
| 57    | 2   | 2.0   | 2.0   | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 |       |

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## 5. Hasil Uji Asumsi Klasik

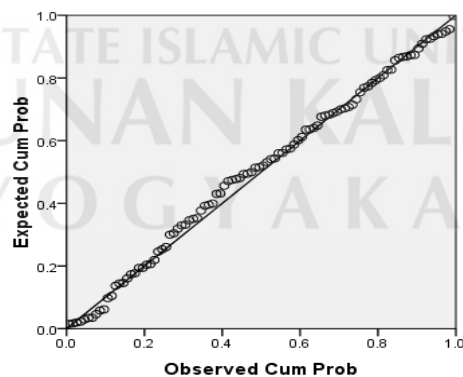
### a. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                 |                | HARGA | KUALITAS_PE<br>LAYANAN | KEPUTUSAN<br>PEMBELIAN |
|---------------------------------|----------------|-------|------------------------|------------------------|
| N                               |                | 100   | 100                    | 100                    |
| Normal Parameters <sup>a</sup>  | Mean           | 50.16 | 62.28                  | 46.05                  |
|                                 | Std. Deviation | 5.855 | 7.125                  | 5.919                  |
| Most Extreme<br>Differences     | Absolute       | .116  | .119                   | .129                   |
|                                 | Positive       | .061  | .054                   | .057                   |
|                                 | Negative       | -.116 | -.119                  | -.129                  |
| Kolmogorov-Smirnov Z            |                | 1.161 | 1.187                  | 1.291                  |
| Asymp. Sig. (2-tailed)          |                | .135  | .119                   | .071                   |
| a. Test distribution is Normal. |                |       |                        |                        |

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUTUSAN\_PEMBELIAN



b. Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)       | 16.696                      | 4.926      |                           | 3.389 | .001 |                         |       |
| HARGA              | .396                        | .112       | .391                      | 3.523 | .001 | .604                    | 1.655 |
| KUALITAS_PELAYANAN | .153                        | .092       | .184                      | 1.656 | .101 | .604                    | 1.655 |

a. Dependent Variable:  
KEPUTUSAN\_PEMBELIAN

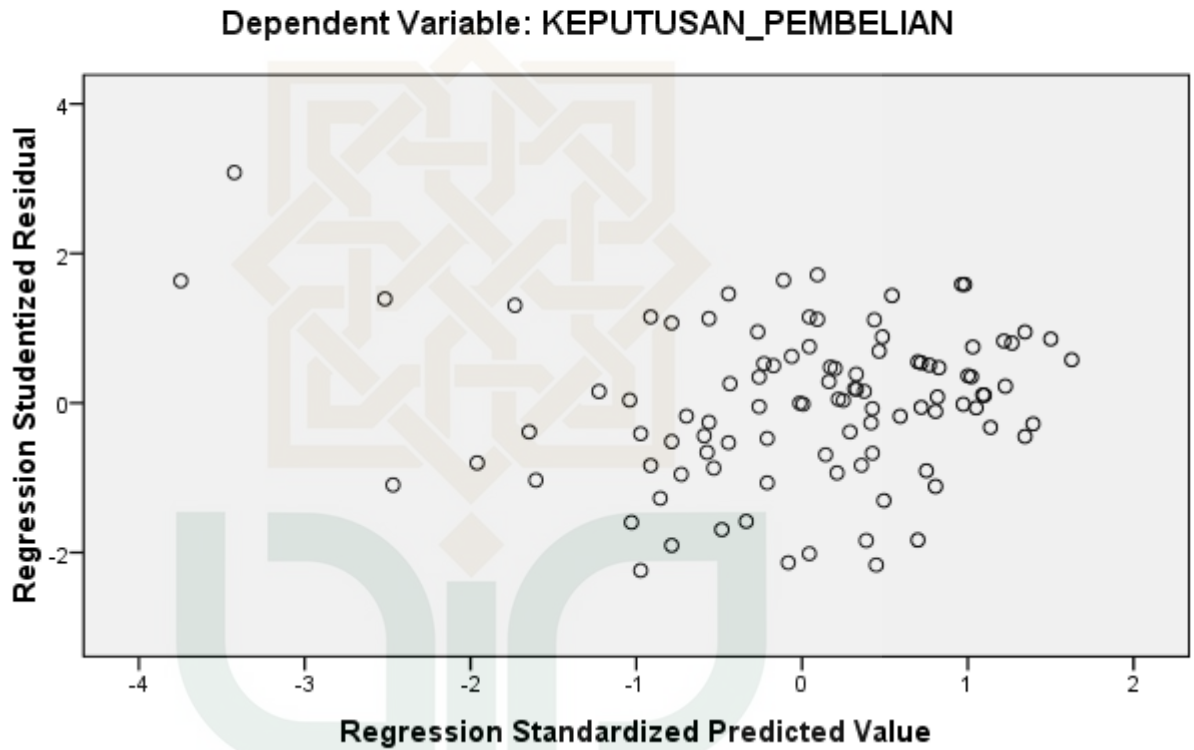
c. Uji Heterokedastisitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)       | 2.924                       | 1.286      |                           | 2.275  | .027 |
| HARGA              | -.042                       | .034       | -.267                     | -1.251 | .217 |
| KUALITAS_PELAYANAN | .003                        | .031       | .020                      | .092   | .927 |

a. Dependent Variable: LN1

### Scatterplot



### 6. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | 16.696                      | 4.926      |                           | 3.389 | .001 |
|       | HARGA              | .396                        | .112       | .391                      | 3.523 | .001 |
|       | KUALITAS_PELAYANAN | .153                        | .092       | .184                      | 1.656 | .101 |

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN\_PEMBELIAN

## 7. Hasil Uji Hipotesis

### a. Uji F

**ANOVA<sup>b</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 962.220        | 2  | 481.110     | 18.618 | .000 <sup>a</sup> |
|       | Residual   | 2506.530       | 97 | 25.841      |        |                   |
|       | Total      | 3468.750       | 99 |             |        |                   |

a. Predictors: (Constant), KUALITAS\_PELAYANAN, HARGA

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN\_PEMBELIAN

### b. Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)         | 16.696                      | 4.926      |                           | 3.389 | .001 |
|       | HARGA              | .396                        | .112       | .391                      | 3.523 | .001 |
|       | KUALITAS_PELAYANAN | .153                        | .092       | .184                      | 1.656 | .101 |

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN\_PEMBELIAN

### c. Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .527 <sup>a</sup> | .277     | .262              | 5.083                      |

a. Predictors: (Constant), KUALITAS\_PELAYANAN, HARGA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
REPUBLIK INDONESIA

## IJAZAH

### SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN PROGRAM 3 TAHUN

Program Studi Keahlian : *Teknik Bangunan*

Kompetensi Keahlian : *Teknik Gambar Bangunan*

TAHUN PELAJARAN 2012/2013

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Sekolah Menengah Kejuruan  
*Negeri 3 Yogyakarta, Kota Yogyakarta* menerangkan bahwa:

nama : *RAMADHANI DWI LESTARI*

tempat dan tanggal lahir : *Bantul, 18 Februari 1995*

nama orang tua : *Drs. Suparyanto*

nomor induk : *EB. 1012812*

nomor peserta : *4-13-04-01-127-065-8*

## LULUS

dari satuan pendidikan berdasarkan hasil Ujian Nasional dan Ujian Sekolah serta telah memenuhi seluruh kriteria sesuai dengan peraturan perundang-undangan.



SMKN 3 YOGYAKARTA



*Yogyakarta, 24 Mei* ..... 2013

Kepala Sekolah,

*Drs. Aryji Siswanto*

NIP. *19640507 199010 1 001*



DN-04 Mk 0003873



DAFTAR NILAI  
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN

Nama : RAMADHANI DWI LESTARI  
 Tempat dan Tanggal Lahir : Bantul, 18 Februari 1995  
 Nomor Induk : GB. 1012812  
 Nama Sekolah : SMK Negeri 3 Yogyakarta  
 Kompetensi Keahlian : Teknik Gambar Bangunan

I. NILAI UJIAN SEKOLAH

| No. | Mata Pelajaran                                  | Nilai Rata-rata Rapor | Nilai Ujian Sekolah | Nilai Sekolah |
|-----|---|-----------------------|---------------------|---------------|
| 1   | Pendidikan Agama                                | 8,08                  | 8,30                | 8,21          |
| 2   | Pendidikan Kewarganegaraan                      | 7,92                  | 8,60                | 8,33          |
| 3   | Bahasa Indonesia                                | 7,90                  | 9,20                | 8,68          |
| 4   | Bahasa Inggris                                  | 7,40                  | 7,60                | 7,52          |
| 5   | Matematika                                      | 7,84                  | 8,20                | 8,06          |
| 6   | IPA   | 7,66                  | 8,00                | 7,86          |
| 7   | Fisika  | 7,74                  | 7,00                | 7,30          |
| 8   | Kimia   | 7,34                  | 7,00                | 7,14          |
| 9   | Ilmu Pengetahuan Sosial                         | 8,00                  | 8,00                | 8,00          |
| 10  | Seni Budaya                                     |                       |                     |               |
| 11  | Pendidikan Jasmani Olahraga dan Kesehatan       | 7,86                  | 8,40                | 8,18          |
| 12  | Keterampilan Komputer dan Pengelolaan Informasi | 7,73                  | 8,20                | 8,01          |
| 13  | Kewirausahaan                                   | 7,76                  | 8,00                | 7,90          |
| 14  | Kompetensi Keahlian*                            | 7,50                  | 7,50                | 7,50          |
| 15  | Muatan Lokal                                    |                       |                     |               |
|     | a. ....   |                       |                     |               |
|     | b. ....   |                       |                     |               |

Nilai Sekolah = 40% Nilai Rata-rata Rapor + 60% Nilai Ujian Sekolah

II. NILAI UJIAN NASIONAL

| No. | Mata Pelajaran      | Nilai Sekolah | Nilai Ujian Nasional | Nilai Akhir |
|-----|---------------------|---------------|----------------------|-------------|
| 1   | Bahasa Indonesia    | 8,68          | 9,00                 | 8,9         |
| 2   | Bahasa Inggris      | 7,52          | 8,00                 | 7,8         |
| 3   | Matematika          | 8,06          | 5,50                 | 6,5         |
| 4   | Kompetensi Keahlian | 7,50          | 8,19                 | 7,9         |
|     | a. Teori Kejuruan   |               | 6,75                 |             |
|     | b. Praktik Kejuruan |               | 8,80                 |             |

Nilai UN Kompetensi Keahlian = 30% Nilai Teori Kejuruan + 70% Nilai Praktik Kejuruan

Nilai Akhir = 40% Nilai Sekolah + 60% Nilai Ujian Nasional

Yogyakarta, 24 Mei ..... 2013  
 Kepala Sekolah,  
  
 Dr. Aruji Siswanto  
 NIP. 19640507 199010 1001



\*)Transkrip Nilai Standar Kompetensi dicetak tersendiri





## LABORATORIUM AGAMA

### Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fd@uin-suka.ac.id

# SERTIFIKAT

Pengelola Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

**RAMADHANI DWIL**

**13240063**

**LULUS**

Ujian sertifikasi Baca Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Laboratorium Agama Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta, 31 Oktober 2014  
Ketua

Dekan



Dr. H. Waryono, M.Ag.

NIP. 19701010 199903 1 002

Dr. Sriharini, M.Si

NIP. 19710526 199703 2 001



INTEGRATIF-INTERKONEKTIF



DEDIKATIF-INOVATIF



INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT



## TRAINING TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Ramadhani Dwi Lestari  
 NIM : 13240063  
 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi  
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah  
 Dengan Nilai :

| No.                | Materi                | Nilai     |       |
|--------------------|-----------------------|-----------|-------|
|                    |                       | Angka     | Huruf |
| 1.                 | Microsoft Word        | 70        | C     |
| 2.                 | Microsoft Excel       | 55        | D     |
| 3.                 | Microsoft Power Point | 70        | C     |
| 4.                 | Internet              | 100       | A     |
| 5.                 | Total Nilai           | 73.75     | B     |
| Predikat Kelulusan |                       | Memuaskan |       |

Yogyakarta, 30 Desember 2013

Kepala PTIPD



Agung Fatwanto, Ph.D.

NIP. 19770103 200501 1 003

Standar Nilai:

| Nilai    |       | Predikat         |
|----------|-------|------------------|
| Angka    | Huruf |                  |
| 86 - 100 | A     | Sangat Memuaskan |
| 71 - 85  | B     | Memuaskan        |
| 56 - 70  | C     | Cukup            |
| 41 - 55  | D     | Kurang           |
| 0 - 40   | E     | Sangat Kurang    |





# شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/L4/PM.03.2/6.24.10.13/2016

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Ramadhani Dwi Lestari :

تاريخ الميلاد : ١٨ فبراير ١٩٩٥

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٥ ديسمبر ٢٠١٦, وحصلت على درجة :

|    |                                       |
|----|---------------------------------------|
| ٤١ | فهم المسموع                           |
| ٣٠ | التراكيب النحوية و التعبيرات الكتابية |
| ٢٦ | فهم المقروء                           |
| ٣٣ | مجموع الدرجات                         |

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا, ١٥ ديسمبر ٢٠١٦

المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨.٠٩١٥١٩٩٨.٣١٠٠٥







KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# SERTIFIKAT

18

Nomor: UIN.02/L.3/PM.03.1/P3.629/2016

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada :

Nama : Ramadhani Dwi Lestari  
Tempat, dan Tanggal Lahir : Bantul, 18 Februari 1995  
Nomor Induk Mahasiswa : 13240063  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2015/2016 (Angkatan ke-89), di :

Lokasi : Banjaroyo  
Kecamatan : Kalibawang  
Kabupaten/Kota : Kab. Kulonprogo  
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 20 Juni s.d. 31 Juli 2016 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 97,17 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 15 September 2016  
Ketua,

Dr. Phil. Ai Makin, S.Ag., M.A.  
NIP. : 19720912 200112 1 002





Nomor: UIN.02/R.1/PP.00.9/2752.a/2013

**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA**

# Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : RAMADHANI DWI L  
NIM : 13240063  
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah (MD)  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Sebagai Peserta

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas dan kegiatan

## **SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI**

Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2013/2014  
Tanggal 27 s.d. 29 Agustus 2013 (20 jam pelajaran)

Yogyakarta, 2 September 2013  
a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan

Dr. Sekar Ayu Aryani, M.Ag.  
NIP. 19591218 197803 2 001





## TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.19.20616/2016

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Ramadhani Dwi Lestari**  
Date of Birth : **February 18, 1995**  
Sex : **Female**

took Test of English Competence (TOEC) held on **May 04, 2016** by Center for Language Development of State Islamic University Sunan Kalijaga and got the following result:

| CONVERTED SCORE                |            |
|--------------------------------|------------|
| Listening Comprehension        | 44         |
| Structure & Written Expression | 41         |
| Reading Comprehension          | 47         |
| <b>Total Score</b>             | <b>440</b> |

*Validity: 2 years since the certificate's issued*



Yogyakarta, May 04, 2016

Director,



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19680915 199803 1 005







PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233  
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 8 Maret 2017

Kepada Yth. :

Nomor : 074/2338/Kesbangpol/2017  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Walikota Yogyakarta  
Up. Kepala Dinas Penanaman Modal  
dan Perizinan Kota Yogyakarta  
Di  
YOGYAKARTA

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi,  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Nomor : B-574/Un.02/DD.1/PN.01.1/03/2017  
Tanggal : 8 Maret 2017  
Perihal : Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal: **"PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI GULAI KEPALA IKAN BANK JO"** kepada :

Nama : RAMADHANI DWI LESTARI  
NIM : 13240063  
No. HP/Identitas : 08562595439 / 3402025802950003  
Prodi/Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas/PT : Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Lokasi Penelitian : Gulai Kepala Ikan Bank Jo, Jalan AM. Sangaji Nomor 45 Yogyakarta  
Waktu Penelitian : 15 Maret 2017 s.d. 15 Juni 2017

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Izin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230  
E-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

Nomor : B- 574 /Un.02/DD.1/PN.01.1/03/2017  
Lampiran : 1 (satu) bendel  
Hal : **Izin Penelitian**

08 Maret 2017

Kepada  
Yth. **Gubernur Pemerintah DIY .**  
c.q Kepala Badan KESBANGPOL  
Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta  
Jln. Jendral Sudirman No 5 Di  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Disampaikan dengan hormat bahwa terkait dengan penulisan skripsi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berikut ini:

Nama : **Ramadhani Dwi Lestari**  
NIM/Jurusan/T.A. : 13240063 / **MD** / T.A. 2016/2017  
Semester : VIII ( Delapan )  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Bantul, 18 Februari 1995  
Lokasi Penelitian : Jln. AM. Sangaji No 45 Yogyakarta  
Metode Penelitian : Kualitatif / Kuantitatif  
Waktu Penelitian : 15 Maret 2017 - 15 Juni 2017  
Pembimbing : **Toriq Nurmadiansyah, S.Ag.M.Si**  
Judul : **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI GULAI KEPALA IKAN BANK JO**

Kami mohon agar mahasiswa tersebut diberikan ijin untuk melakukan riset dan pengumpulan data. Sebagai bahan pertimbangan, kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian, atas izin dan kerjasama Saudara kami sampaikan terimakasih

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

a.n Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Pengembangan Lembaga



HM. KHOLILAH





PEMERINTAHAN KOTA YOGYAKARTA  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN**

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 555241, 515865, 562682

Fax (0274) 555241

E-MAIL : pmperizinan@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 081227625000 HOT LINE EMAIL : upik@jogjakota.go.id

WEBSITE : www.pmperizinan.jogjakota.go.id

**SURAT IZIN**

NOMOR : 070/0676

0108/34

- Membaca Surat : Dari Surat izin/ Rekomendasi dari Kepala Badan Kesbangpol DIY  
Nomor : 074/2338/Kesbangpol/2017 Tanggal : 8 Maret 2017
- Mengingat : 1. Peraturan Gubernur Daerah istimewa Yogyakarta Nomor : 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.  
2. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Yogyakarta;  
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;  
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta;  
5. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Dijijinkan Kepada : Nama : RAMADHANI DWI LESTARI  
No. Mhs/ NIM : 13240063  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Dakwah & Komunikasi - UIN SUKA Yk  
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta  
Penanggungjawab : M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si  
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI GULAI KEPALA IKAN BANK JO
- Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta  
Waktu : 8 Maret 2017 s/d 8 Juni 2017  
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan  
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberikan Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta)  
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan menaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat  
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan pemerintahan dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah  
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan-ketentuan tersebut diatas

Kemudian diharap para Pejabat Pemerintahan setempat dapat memberikan bantuan seperlunya

Tanda Tangan  
Pemegang Izin

RAMADHANI DWI LESTARI

Dikeluarkan di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 09 Maret 2017

An. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan  
Sekretaris



Tembusan Kepada :

- Yth 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)  
2. Kepala Badan Kesbangpol DIY  
3. Pimp. RM Gulai Kepala Ikan Bank Jo AM Sangaji Yk  
4. Ybs.



## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Kami yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dadan Handara  
NIK : 010902008.005.0071.43  
Jabatan : Manajer HMD Sidiq Manajemen

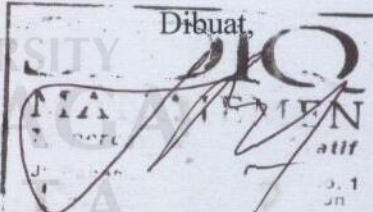
Dengan ini kami memberikan keterangan bahwasannya :

Nama : RAMADHANI DWI LESTARI  
Asal Sekolah : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
: Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
NIM : 13240063

Telah melakukan penelitian di unit/toko yang dikelola Sidiq Manajemen yang dilaksanakan pada tanggal 08 s.d 25 Maret 2017 dan atau sesuai dengan keperluan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 22 April 2017

Dibuat  
  
DADAN HANDARA

DADAN HANDARA

(Manajer HMD Sidiq Manajemen)

**Pasar Seni**  
**Padjar**  
PUSAT BATIK & KERAJINAN  
Jl. Malioboro 187 Yogyakarta Telp. 0274 - 582 581

**BATIK & KABAYA**  
**MANGKORO**  
Citra Eksklusif Karya Anak Negeri  
Jl. KHA Dahlan No. 73 Yogyakarta Telp. (0274) 374 379

Baitul Muslim  
**Assidiq**  
Citra Keluarga Islam Yang Kaffah  
Jl. KHA Dahlan No. 73 Yogyakarta Telp. (0274) 374 379

**Oblong**  
**Van**  
**Jogja**

Jl. Malioboro No. 149 Yogyakarta Telp. (0274) 582 582  
Jl. A. Yani No. 59 (Malioboro Selatan) Telp. (0274) 550 434  
Jl. Malioboro No. 87 Yogyakarta Telp. (0274) 518 115

**GULE KEPALA IKAN**  
**BANK JO**

Jl. Ring Road Utara (Depan Kampus UPN) Telp. (0274) 283 0373  
Jl. AM. Sangaji No. 45 Yogyakarta Telp. (0274) 560 474  
Jl. KHA Dahlan No. 77 Yogyakarta Telp. (0274) 382 911  
Jl. Perangtritis No. 133 Yogyakarta Telp. (0274) 374 754  
Jl. Jend. Sudirman No. 40 Bantul Yk Telp. (0274) 281 0281

**AYAM PEDAS**  
**WONG JOYO**  
Tempat Makan Pecandu Pedas

Jl. AM. Sangaji No. 45 Yogyakarta Telp. (0274) 560 474  
Jl. Malioboro No. 143 Yogyakarta Telp. (0274) 550 173