

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN DALAM MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN AYAM GEPREKIN DI KOTA MADIUN**

SKRIPSI



OLEH:

MONA FATIHATU RAHMAH

2303102268P

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2026

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN DALAM MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN AYAM GEPREKIN DI KOTA MADIUN**

SKRIPSI

Diajukan kepada UNIVERSITAS PGRI MADIUN untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Manajemen

OLEH:

MONA FATIHATU RAHMAH

NIM. 2303102268P

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Mona Fatihatu Rahmah telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 24 Juli 2026

Pembimbing I,



Dr. Apriyanti, S. E., MM.
NIDN. 0704047305

Madiun, 24 Juli 2026

Pembimbing II,



Dian Citaningtyas Ari Kadi, S. E., M.M.
NIDN. 0713058001

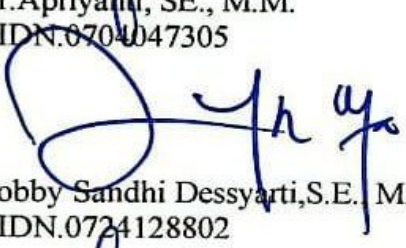
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Mona Fatihatu Rahmah telah dipertahankan di depan panitia penguji
pada hari Senin, 03 Agustus 2026.

Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, SE., M.M.
NIDN.0704047305

Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN.0724128802

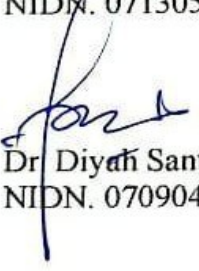
Sekretaris


Dr. Apriyanti, SE., M.M.
NIDN.0704047305

Anggota


Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.
NIDN. 0713058001

Anggota


Dr. Diyah Santi Hariyanti, S.E., M.Si.
NIDN. 0709048104

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak. CA
NIDN.0727078603

Mengesahkan,
Kaprodi Manajemen



Dr. Apriyanti, S.E., MM.
NIDN.0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Program Studi S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun:

Nama : Mona Fatihatu Rahmah

Nim : 2303102268P

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan
Dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen
Ayam Geprekin Di Kota Madiun

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar
merupakan hasil karya saya, dalam tugas akhir ini benar-benar merupakan hasil
karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir ini diberi
tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka
saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 25 Juli 2026

Mahasiswa

Mona Fatihatu Rahmah

Nim.2303102268P

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

“Apa yang melewatkanmu tidak akan menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku, tidak akan pernah melewatkanmu “

(Umar bin Khatab)

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

1. Allah SWT, atas segala rahmat, kekuatan, dan kemudahan yang selalu menyertai setiap langkah dalam menyelesaikan skripsi ini. Tanpa izin-Nya, tidak ada satu pun dari semua ini yang bisa terwujud.
2. Kedua orang tua saya tercinta, Euis Ropiqoh dan Atok Kristianto, yang tidak pernah lelah mendoakan, mendukung, dan mengorbankan begitu banyak hal demi pendidikanku. Terima kasih untuk setiap kepercayaan yang selalu diberikan, juga untuk adik-adikku yang menjadi salah satu alasan untuk terus semangat menyelesaikan skripsi ini.
3. Pasangan saya yang telah meng usahakan di prosesnya skripsi penulis.
4. Dosen pembimbing skripsi saya yang telah sabar dalam membimbing dan memberikan masukan untuk saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi hingga selesai ini.
5. Dosen pembimbing skripsi saya yang telah sabar dalam membimbing dan memberikan masukan untuk saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi hingga selesai ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb. Alhamdulillahirrobbil'alamin, puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan dalam Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Ayam Geprekin di Kota Madiun”** dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur atas terselesaikannya penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., C.A., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun dan Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dan arahan.

5. Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dan arahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan.
7. Kedua orangtua saya, terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan baik berupa dukungan moril maupun materi.
8. Terimakasih untuk Pasangan saya yang slalu mendoakan saya, sabar dengan saya dan mendukung saya dalam pengerjaan skripsi saya maupun perjalanan masa depan saya.
9. Terima kasih banyak juga untuk sahabat saya yang selalu menemani dan mendengarkan keluh kesahku dalam keadaan senang, sedih, maupun susah.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 26 Juli 2026

Mahasiswa

Mona Fatihatu Rahmah

NIM. 2303102268P

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Penelitian	24
C. Rumusan Masalah	24
D. Tujuan Penelitian	25
E. Manfaat Penelitian.....	26
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	29
A. Kajian Theory	29
B. Penelitian Terdahulu.....	48
C. Kerangka Konseptual	59
D. Hipotesis Penelitian	67
BAB III METODE PENELITIAN	75
A. Tempat Dan Waktu Penelitian	75
B. Jadwal Penelitian	76
C. Desain Penelitian	77
D. Populasi Dan Sampel.....	77
E. Data Dan Sumber Data.....	80
F. Teknik Pengumpulan Data.....	82
G. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	83
H. Analisis Data	87

I. Uji Asumsi Klasik	90
J. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	93
K. Analisis Regresi Linear Berganda	94
L. Uji Hipotesis	95
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	97
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	97
B. Analisis Data	99
C. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	118
D. Pembahasan	133
BAB V PENUTUP.....	145
A. Kesimpulan.....	145
B. Keterbatasan Penelitian	146
C. Implikasi dan Saran	147
DAFTAR PUSTAKA	153
LAMPIRAN.....	155

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Brand Ayam Geprek di Kota Madiun	6
Tabel 1.2 Data Penjualan dan Persaingan Ayam Geprekin di Kota Madiun Tahun 2021-2025.....	10
Tabel 1.3 Ulasan Negatif Konsumen pada Cabang Ayam Geprekin di Kota Madiun	11
Tabel 3.1 Nama Cabang Ayam Geprekin di Kota Madiun	75
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	76
Tabel 3.3 Rincian skala likert	82
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel	85
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	99
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	101
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	102
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	103
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	104
Tabel 4.6 Deskripsi Kualitas Produk (X_1).....	105
Tabel 4.7 Deskripsi Harga (X_2).....	108
Tabel 4.8 Deskripsi Kualitas Pelayanan (X_3).....	111
Tabel 4.9 Deskripsi Keputusan Pembelian (Y).....	115
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_1).....	119
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Harga (X_2).....	120
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_3).....	121

Tabel 4.13 Tabel Validitas Keputusan Pembelian (Y)	122
Tabel 4.14 Hasil Uji Realibilitas.....	123
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	125
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolineritas	126
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	127
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	128
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	129
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	131
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis (Uji F).....	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Ekonomi Kota Madiun Triwulan I-2024 sampai Triwulan I-2025.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	155
Lampiran 2 Lembar Kuesioner	163
Lampiran 3 Tabulasi Data	164
Lampiran 4 Uji Validitas	200
Lampiran 5 Uji Realibilitas	204
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	205
Lampiran 7 Uji Hipotesis	206
Lampiran 8 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner di Ayam Geprekin Kota Madiun secara Online	207
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup	208
Lampiran 10 Validasi Pustaka	209