

**ANALISIS PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OLEH
KONSUMEN PADA CAFE DAN RESTAURANT DAY AVENUE
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh:
Jainal Ilmi
1201150169**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2016M/1437H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jainal Ilmi
NIM : 1201150169
Tempat/Tgl. Lahir : Kertak Hanyar/ 23 April 1993
Jurusan/ Prodi. : Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Juni 2016
Yang Membuat Pernyataan,



Jainal Ilmi

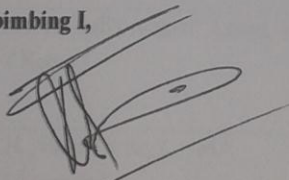
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Oleh Konsumen pada Café dan Restaurant Day Avenue Banjarmasin.

Ditulis oleh : Jainal Ilmi
NIM : 1201150169
Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Tahun Akademik : 2015/2016

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

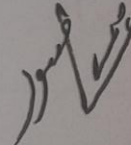
Pembimbing I,



Drs. H. Fathurrahman Azhari M.H.I.
NIP. 196006091988031003

Banjarmasin, 15 Juni 2016

Pembimbing II,



H. Abdul Gafur, MA
NIP. 198103022009011014

Mengetahui,
Ketua Jurusan/Program Studi
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin,



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si
NIP. 1979041020055011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "*Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Oleh Konsumen pada Café dan Restaurant Day Avenue Banjarmasin.*" ditulis oleh Jainal Ilmi telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

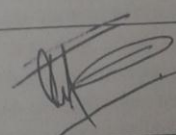
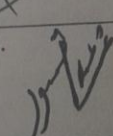
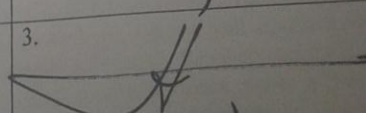
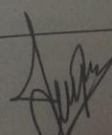
Tanggal : 12 Juli 2016

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A (80,05)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin,


Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, M.H
NIP. 195804061987031001

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI (Ketua)	1. 
2. H. Abdul Gafur, Lc. MA (Anggota)	2. 
3. Hariyanto, SE, MM (Anggota)	3. 
4. Ansharullah, S.Ag. M.Fil. I (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Jainal ilmi .2016. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Oleh Konsumen Café dan Restaurant Day Avenue Banjarmasin*, Skripsi Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Drs. H. Fathurrahman Azhari, MHI, Pembimbing (II) H. Abdul Gafur, Lc, MA.

Kata kunci: kualitas produk, harga, lokasi, kualitas pelayanan, dan keputusan pembelian.

Penelitian ini dilatarbelakangi masalah tentang keputusan pembelian konsumen. Yang mana keputusan pembelian konsumen merupakan perilaku konsumen yang diambil setelah melalui beberapa proses yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif dan perilaku pasca pembelian. adapun faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen. pada penelitian ini hanya mengambil 3 faktor saja, yaitu faktor harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling mempengaruhi dalam keputusan pembelian oleh konsumen yaitu, kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan dalam memutuskan pembelian di Café dan Restaurant Day Avenue Banjarmasin dan menganalisis faktor manakah yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan pembelian oleh konsumen. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para konsumen Café dan Restaurant Day Avenue Banjarmasin dengan frekuensi pembelian lebih dari satu kali dan jumlah sampel sebanyak 40 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, teknik sampel yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam mengambil sampel, maksud dari pertimbangan-pertimbangan tertentu yang dijadikan sampel itu adalah orang yang pernah mengkonsumsi produk dari Cafe dan Restaurant Day Avenue Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,028 X_1 + 0,239 X_2 + 0,313 X_3$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi autokorelasi, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kualitas pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 0,313, sedangkan variabel yang paling kecil mempengaruhi adalah variabel Harga

dengan koefisien regresi sebesar 0,028. Saran penulis untuk Café dan Restaurant Day Avenue Banjarmasin adalah agar tetap mempertahankan dan secara terus menerus meningkatkan kinerjanya, agar pelanggan tetap bertahan dan terus berkunjung mengkonsumsi makanan dan minuman yang ada di Café dan Restaurant Day Avenue Banjarmasin.

MOTTO

**"KESULTAN DIKENALKAN KEPADA KITA AGAR
KITA MEMAMPUKAN DIRI."**

Kata Persembahan

Alhamdulillah, Alhamdulillahirobbilalamin, segala puji bagi allah tuhan sang semesta alam, sutradara kehidupan yang sudah mengatur detik demi detik di setiap nadi kehidupanku, tiada sedikitpun yang lepas dari kehendaknya, sungguh indah setiap crayon kehidupan yang telah engkau coretkan untuk hidupku ya allah.

Ku persembahkan karya sederhana ini untuk mereka yang berharga dalam hidupku yaitu kedua orang tuaku, yang mengajarkanku banyak hal tentang kesederhanaan, perjuangan, pengorbanan, keikhlasan, kesabaran, dan sejuta pembelajaran hidup lainnya, yang membuatku selalu merasa di setiap lelahku menjadi berharga, setiap tetes keringat menjadi bermakna, sungguh hanya kalian yang menjadi motivasi terbesar dalam hidupku. Asaku kelak adalah membahagiakan dirimu hingga akhir hayatmu dan selalu membuatmu bangga mempunyai anak sepertiku. Amiin.

Untuk para guruku yang selalu memberikan ilmu untukku cahaya dalam gelapku petunjuk dikala ketidaktahuanku nasehat ketika khilafku semoga jasa-jasamu berbuah pahala dari Allah SWT. Amiiin...

Terima kasih banyak kepada bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si selaku ketua jurusan Ekonomi syariah. Serta kepada bapak pembimbing I dan II, yakni bapak Drs. H. Fathurrahman Azhari, MHI dan Bapak H. Abdul Gafur, Lc, MA, yang selalu meluangkan

waktunya untuk mendengarkan keluhan dalam setiap konsultasi dan memberikan solusi dalam setiap masalah yang saya hadapi.

Untuk rekan-rekan FOSMA 2012, DEMA IAIN ANTASARI (DIA) 2014, MENWA Sat 602/ANT, HMI dan DEMA FSEI 2015. Walau hanya sebentar bersama, tapi banyak sekali pelajaran dan pengalaman yang berharga bersama kalian. Terima kasih untuk setiap moment kebersamaan yang tidak terlupakan dan selalu ku rindukan.

Untuk sahabat-sahabat seperjuanganku angkatan 2012 khususnya jurusan Ekonomi Syariah dan seluruh kawan-kawan se fakultas dan se IAIN Antasari yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu semoga kalian dalam lindungan Allah SWT. Amin.

Untuk kawan-kawan satu kost seperti keluarga keduaku, yaitu Rachmad Riadi, Ahmad Sayuti, Khaidir Ali, Fajar Faturrahman, dan Fahmi Arifin. Terima kasih atas kebersamaan dan kekeluargaan kita selama ini semoga kita semua sukses ke depannya dan akan tetap terjalin kekeluargaan ini terus-menerus. Amin.

Terimakasih untuk kalian semua, semoga allah senantiasa mencurahkan rahmat, kasih sayang dan keridaan-Nya untuk kita semua. Amin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	ṣā`	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidīn</i>
عدّة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

C. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya.

Contoh: هبة ditulis *hibah*

2. Apabila ta’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh: كرامة الأولياء ditulis *Karāmatul-aulyā‘*

D. Vokal Pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	A
----	--------	---------	---

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawumati فروض	Ditulis	Ū <i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	Ai <i>Bainakum</i>
---	----------------------------	---------	-----------------------

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

Contoh: أنتم: ditulis *a'antum*.

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *al-*
Contoh: القلم ditulis *al-qalamu*
2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf *al-* diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya.
Contoh: الشمس ditulis *al-syamsu* (baca: asy-syamsu)

I. Kata dalam Rangkaian Frasa atau Kalimat

1. Ditulis kata per kata, atau

2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut.
Contoh: في القرآن الكريم ditulis *fi al-Qur'ān al-karīm*.

J. Huruf Kapital

Penulisan huruf kapital atau besar disesuaikan dengan EYD.

Contoh: وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ ditulis *Wamā Muhammadunillārasūlun*.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang hilang, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

– *Nasrumminallāhiwafathunqarīb*

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

– *Lillāhi al-amrujamī'an*

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

– *Wallāhubikullisyai'in 'alīmun*

K. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم
الحمد لله رب العالمين الصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه
أجمعين. أما بعد.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul: Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Oleh Konsumen Café Day Avenue Banjarmasin.

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui skripsi ini untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.
2. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI dan bapak H. Abdul Gafur, Lc, MA selaku pembimbing I dan pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Kepala Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini. Kepada kepala perpustakaan Syariah IAIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bantuan dan pelayanan selama penyajian bahan pustaka dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis berstudi di Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin
6. Pimpinan serta para karyawan Café dan Restoran Day Avenue Banjarmasin yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi dan data yang penulis butuhkan dalam pembuatan skripsi ini.

Skripsi ini dibuat dengan usaha yang semaksimal mungkin oleh penulis, namun tidak menutup kemungkinan masih terdapat kekurangan, baik dari segi materi maupun segi lainnya. Karena itu, segala saran, kritik, dan koreksi terhadap isi skripsi ini sangat penulis harapkan terutama dari tim penguji skripsi ini.

Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. *Amīn ya rabbal ‘Alamīn.*

Banjarmasin, Juni 2016

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Signifikasi penelitian.....	8
E. Kajian Pustaka.....	9
F. Hipotesis.....	11
G. Kerangka Teori.....	12
H. Sistematika penulisan.....	13

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Perilaku Konsumen.....	14
B. Perilaku Konsumen Menurut Ekonomi Islam.....	18
C. Batasan Konsumsi Dalam Syariah.....	21

D. Proses Keputusan Pembelian.....	22
E. Harga.....	27
F. Produk.....	30
G. Kualitas Produk.....	31
H. Kualitas Pelayanan.....	33

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis , sifat dan lokasi.....	37
B. Populasi dan Sampel.....	37
C. Data dan Sumber data.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Instrumen Penelitian.....	40
F. Desain Pengukuran.....	40
G. Teknik pengolahan dan analisis data.....	41

BAB IV : HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data.....	53
B. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis.....	71
C. Pembahasan.....	81

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Instrumen penelitian.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	53
Tabel 4.2 karakteristik Responden berdasarkan usia.....	54
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	54
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Harga Produk Yang Diberikan Day Avenue Sangat Terjangkau.....	55
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Harga Produk Yang Diberikan Day Avenue Sesuai Dengan Kualitas Rasanya.....	55
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Harga Produk Yang Diberikan Day Avenue Tidak Kalah Saing Dengan Restoran Lain.....	56
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Harga Yang Diberikan Day Avenue Bervariasi Sehingga Konsumen Dapat Memilih Produk Sesuai Dengan Kemampuan.....	57
Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Day Avenue Memberikan Porsi Yang Pas Sesuai Dengan Kebutuhan.....	57
Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Day Avenue Memberikan Tampilan Menarik Terhadap Masakan Sehingga Menambah Selera Makan.....	58
Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Produk Yang Diberikan Day Avenue Kebersihannya Sangat Terjamin....	58
Tabel 4.11 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Ruangn Atau Tempat Day Avenue Sangat Nyaman Untuk Dikunjungi.....	59
Tabel 4.12 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Karyawan Day Avenue Memberikan Perhatian Sangat Besar Terhadap Produk.....	60

Tabel 4.13 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Karyawan Day Avenue Memberikan Jaminan Jika Produk Bermasalah.....	60
Tabel 4.14 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Karyawan Day Avenue Menunjukkan Perhatian Dan Kesungguhan Yang Cukup Besar Dalam Memberikan Pelayanan.....	61
Tabel 4.15 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Karyawan Day Avenue Dapat Menanggapi Permintaan Dan Keluhan Pelanggan.....	61
Tabel 4.16 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Day Avenue Merupakan Tempat Yang Tepat Sebagai Tempat Berkumpul Dan Bersantai Bersama Keluarga Maupun Kerabat.....	62
Tabel 4.17 Jawaban Responden Terhadap Saya Memutuskan Berkunjung Di Day Avenue Karena Berdasarkan Keinginan Sendiri Dan Sesuai Kebutuhan.....	63
Tabel 4.18 Jawaban Responden Terhadap Saya Merasa Memiliki Kepuasan Tersendiri Terhadap Produk Dan Pelayanan Yang Diberikan.....	63
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.21 Uji Multikolinieritas.....	67
Tabel 4.22 Uji Autokorelasi.....	68
Tabel 4.23 Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4.24 Uji Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.25 Uji Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4.26 Uji Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.27 Uji F.....	78
Tabel 4.28 Uji T.....	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian.....	24
Gambar 4.1 Uji Normalitas <i>Histogram</i>	70
Gambar 4.2 Uji <i>Normal Probability Plot</i>	71