

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI PRODUK  
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Pada UMKM Al Fadh Produk Lele di Banyudono  
Kabupaten Boyolali)**

**SKRIPSI**

Memenuhi Persyaratan  
untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1  
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh:

**EKA SUPRIYATIN**

NPM : 211003612012417

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG  
2024**

# HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI PRODUK  
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Pada Studi UMKM Al Fadh Produk Lele di Banyudono Kabupaten Boyolali)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**EKA SUPRIYATIN**

NPM : 211003612012417

Telah Dipertahankan di depan Dosen Penguji

Pada Tanggal: .....

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Drs. Galuh Juniarto, SE,MM  
Pembimbing

Dr. Dra. Hikmah, S.E., M.M.  
Penguji 1

Drs. Imam Gozali, M.M  
Penguji 2

Semarang, .....

Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang  
Dekan,

**Dra. Nurchayati, S.E., M.M., Akt.CA**

NRP : 111357

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada UMKM Al Fadh Produk Lele di Banyudono Boyolali. Untuk mengetahui pengaruh inovasi produk terhadap keputusan pembelian pada UMKM Al Fadh Produk Lele di Banyudono Boyolali. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada UMKM Al Fadh Produk Lele di Banyudono Boyolali.

Populasi konsumen pada UMKM Al Fadh Produk Lele di Banyudono Boyolali yang jumlahnya belum diketahui secara pasti. Metode pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *random sampling* yaitu menentukan jumlah sampel secara acak, dimana semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Penentuan jumlah sampel dengan kuota yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Dalam penelitian ini kuota yang ditentukan sebesar 100 responden. Adapun data yang digunakan adalah data primer dengan cara kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Temuan penelitian ini menyimpulkan Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada UMKM Al Fadh Produk Lele di Banyudono Kabupaten Boyolali. Inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada UMKM Al Fadh Produk Lele di Banyudono Kabupaten Boyolali. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada UMKM Al Fadh Produk Lele di Banyudono Kabupaten Boyolali

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, inovasi produk, harga dan keputusan pembelian

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis berhasil menyelesaikan Skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada UMKM Al Fadh Produk Lele di Bayudono Kabupaten Boyolali .

Tujuan penulis proposal Skripsi adalah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat sarjana S-1 Program Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. Mulai perencanaan sampai dengan penyelesaian proposal ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dra. Nurhayati, MM, Akt.CA selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Bapak Drs. Galuh Juniarto,SE,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang sekaligus sebagai Dosen Pembimbing.
3. Orang tua, suami dan anak-anak penulis yang senantiasa memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
4. Semua pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT, senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Semoga skripsi ini bermanfaat, secara teoretis dan praktis.

Semarang, Maret 2024

Penulis

Eka Supriyatin

Npm : 211003612012417

## DAFTAR ISI

	<b>HALAMAN</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>II</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>III</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>IV</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>V</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>VI</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>IX</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 RUMUSAN MASALAH</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 PERTANYAAN PENELITIAN</b> .....	<b>6</b>
<b>1.4 TUJUAN PENELITIAN</b> .....	<b>7</b>
<b>1.5 MANFAAT PENELITIAN</b> .....	<b>7</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1. TELAAH TEORI</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2. PENELITIAN TERDAHULU</b> .....	<b>30</b>
<b>2.3. KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN RUMUSAN HIPOTESIS</b> .....	<b>33</b>
<b>BAB III</b> .....	<b>36</b>
<b>3.1. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
<b>3.2 VARIABEL PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
<b>3.3 METODE PENGUMPULAN DATA</b> .....	<b>38</b>
<b>3.4 DESKRIPSI</b> .....	<b>38</b>
<b>BAB IV</b> .....	<b>44</b>
<b>4.1. DESKRIPSI HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>44</b>
<b>4.2. ANALISIS HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>52</b>
<b>4.3 PEMBAHASAN</b> .....	<b>59</b>

<b>BAB V .....</b>	<b>62</b>
<b>5.1. SIMPULAN.....</b>	<b>62</b>
<b>5.2. SARAN.....</b>	<b>62</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>

---

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<u>Tabel 1.1</u> .....	5
<u>Tabel 2.1</u> .....	30
<u>Tabel 3.1</u> .....	37
<u>Tabel 3.2</u> .....	39
<u>Tabel 3.3</u> .....	40
<u>Tabel 4.1</u> .....	44
<u>Tabel 4.2</u> .....	45
<u>Tabel 4.3</u> .....	45
<u>Tabel 4.4</u> .....	46
<u>Tabel 4.5</u> .....	46
<u>Tabel 4.6</u> .....	47
<u>Tabel 4.7</u> .....	48
<u>Tabel 4.8</u> .....	50
<u>Tabel 4.9</u> .....	51
<u>Tabel 4.10</u> .....	53
<u>Tabel 4.11</u> .....	54
<u>Tabel 4.12</u> .....	55
<u>Tabel 4.13</u> .....	56
<u>Tabel 4.14</u> .....	56
<u>Tabel 4.15</u> .....	57
<u>Tabel 4.16</u> .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran I.....	64
Lampiran II.....	69
Lampiran III.....	71
Lampiran IV.....	78
Lampiran V.....	81
Lampiran VI.....	85
Lampiran VII.....	86
Lampiran VIII.....	88
<b>Lampiran IX.....</b>	<b>90</b>