

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
BUDAYA DAN SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN LYLly BAKERY LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis**



Diajukan Oleh :

ENDANG TRIANA SHOLIKHAH
NPM : 17024010038

Kepada

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
BUDAYA DAN SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN LYL BAKERY LAMONGAN**

Diajukan oleh :

ENDANG TRIANA SHOLIKHAH
NPM : 17024010038

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 08 Oktober 2021

Menyetujui,

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Dr. Ir. Eko Nurhadi, MS
NIP. 19570214 198703 10001


Ir. Setyo Parsudi, MP
NIP. 19570531 1985031001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

**Koordinator Program Studi
Agribisnis**


Dr. Ir. R.A. Nora Augustien K, MP
NIP. 19590824 198703 2001


Ir. Sri Widayanti, MP
NIP. 19620106 199003 2001

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
BUDAYA DAN SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN LYL BAKERY LAMONGAN**

Diajukan oleh :

ENDANG TRIANA SHOLIKHAH
NPM : 17024010038

Telah Direvisi Pada Tanggal
22 Oktober 2021

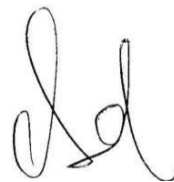
Menyetujui,

Pembimbing Pendamping



Dr. Ir. Eko Nurhadi, MS
NIP. 19570214 198703 10001

Pembimbing Utama



Ir. Setyo Parsudi, MP
NIP. 19570531 198503 1001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan
Pendidiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarisme

Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, BUDAYA
DAN SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LYLly BAKERY
LAMONGAN**

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut di atas bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan
saya sanggup mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum dan
perundangan yang berlaku

Surabaya, 22 Oktober 2021

Yang Membuat Pernyataan

A 10,000 Indonesian Rupiah stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', 'METRAL TAPEL', and the serial number '13C8AJX177951131'.

Endang Triana Sholikhah
NPM : 17024010038

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, BUDAYA DAN SOSIAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LYLY BAKERY LAMONGAN

Endang Triana Sholikhah, Setyo Parsudi, Eko Nurhadi
Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

ABSTRAK

Produk roti merupakan salah satu jenis pangan yang paling dikenal di kota Lamongan. Salah satu usaha industri roti di Lamongan yaitu Lyly Bakery Lamongan. Lyly Bakery Lamongan perlu menyusun strategi agar tetap bertahan dan dapat mengembangkan usahanya agar lebih maju. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik konsumen Lyly Bakery Lamongan dan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, budaya dan sosial terhadap keputusan pembelian konsumen lyly bakery Lamongan. Penelitian ini menggunakan 100 responden sebagai sampel penelitian dan teknik penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen Lyly Bakery Lamongan yang pernah membeli dan mengkonsumsi roti Lyly minimal 2 kali. Metode analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* menggunakan Warp PLS 7.0. Karakteristik konsumen Lyly Bakery Lamongan sebagian besar perempuan dengan usia 17-25 tahun dengan tingkat pendidikan SMA/SMK dan pendapatan/uang saku sekitar Rp 500.000 – Rp 1.500.000 per bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor budaya dan faktor sosial berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian roti Lyly Bakery Lamongan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Faktor Budaya, Faktor Sosial, Keputusan Pembelian, Lyly Bakery Lamongan

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, CULTURE
AND SOCIAL ON THE PURCHASE DECISION OF LYLY BAKERY
LAMONGAN**

Endang Triana Sholikhah, Setyo Parsudi, Eko Nurhadi
Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

ABSTRACT

Bread products are one of the most well-known types of food in the city of Lamongan. One of the bread industry businesses in Lamongan is Lyly Bakery Lamongan. Lyly Bakery Lamongan needs to develop a strategy in order to survive and be able to develop its business to be more advanced. This study aims to determine the characteristics of consumers Lyly Bakery Lamongan and to determine the effect of product quality, service quality, culture and social on consumer purchasing decisions Lyly bakery Lamongan. This study used 100 respondents as the research sample and the sampling technique used purposive sampling method. Respondents in this study were Lyly Bakery Lamongan consumers who had bought and consumed Lyly bread at least 2 times. The analytical method used is Partial Least Square using Warp PLS 7.0. The characteristics of consumers of Lyly Bakery Lamongan are mostly women aged 17-25 years with a high school / vocational education level and an income / pocket money of around IDR 500,000 - IDR 1,500,000 per month. The results showed that product quality, service quality, cultural factors and social factors had a significant effect on purchasing decisions for Lyly Bakery Lamongan bread.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Cultural Factors, Social Factors, Purchase Decision, Lyly Bakery Lamongan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Faktor Budaya dan Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Lyly Bakery Lamongan” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa segala keberhasilan dan kesuksesan tidak terlepas dari Allah Yang Maha Esa serta berkat dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ir. Setyo Parsudi, MP, selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dr. Ir. Eko Nurhadi, MS, selaku Dosen Pendamping yang telah banyak memberikan pengarahan, motivasi, masukan dan saran serta meluangkan waktu dan tenaganya dengan penuh kesabaran dan keikhlasan untuk membimbing penulis juga mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada;

1. Dr. Ir Nora Agustien K, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya.
2. Dr. Ir. Sudiyarto, MM, selaku Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya.
3. Ir. Sri Widayanti, MP selaku koordinator Progam Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya.
4. Bapak, Ibu, kakak dan adik serta keluarga besar yang telah memberikan motivasi dan doa restu untuk kesuksesan penulis.
5. Semua teman-teman penulis khususnya teman seperjuangan di Fakultas Pertanian progam studi Agribisnis angkatan 2017 atas dukungan dan kerjasamanya selama ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak guna kesempurnaan laporan Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan sesuatu yang berguna bagi penulis pada khususnya serta bagi para pembaca pada umumnya.

Surabaya, 22 Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan.....	9
1.4 Manfaat.....	10
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Pemasaran.....	17
2.2.2 Kualitas Produk.....	21
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.4 Budaya.....	32
2.2.5 Sosial.....	35
2.2.6 Hubungan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Faktor Budaya dan Sosial dengan Keputusan Pembelian.....	37
2.2.7 Analisis SEM PLS.....	42
2.3 Kerangka Pemikiran.....	48
2.4 Hipotesis	51
III. METODE PELAKSANAAN	55
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	55
3.2 Teknik Penentuan Sampel	55

3.3 Metode Pengumpulan Data.....	57
3.4 Definisi Operasioal dan Pengukuran Variabel	58
3.5 Analisis Data	61
3.5.1 Deskriptif.....	61
3.5.2 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM PLS).....	62
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	70
4.1.1 Sejarah dan Profil Lyly Bakery Lamongan.....	70
4.1.2 Tujuan Perusahaan.....	71
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	71
4.1.4 Motto Perusahaan.....	71
4.1.5 Struktur Organisasi.....	71
4.1.6 Tugas dan Tanggung Jawab.....	75
4.1.7 Aktivitas Umum Perusahaan	77
4.2 Karakteristik Konsumen.....	84
4.2.1 Usia.....	84
4.2.2 Jenis Kelamin	85
4.2.3 Pekerjaan.....	87
4.2.3 Tingkat Pendidikan.....	89
4.2.4 Penghasilan.....	91
4.3 Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Faktor Budaya dan Sosial Terhadap Keputusan Pembelian.....	94
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	94
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	101
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian...	107
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	109
4.3.5 Pengaruh Budaya Terhadap Keputusan Pembelian.....	110

4.3.6 Pengaruh Sosial Terhadap Keputusan Pembelian.....	111
V. PENUTUP.....	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115
Lampiran	121

DAFTAR GAMBAR

Nama	Halaman
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	38
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran Keputusan Pembelian Lyly Bakery Lamongan.....	50
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Analisis SEM PLS.....	63
Gambar 3.2 Kerangka Konseptual Penelitian	65
Gambar 4.1 Skema Manajemen Lyly Bakery Lamongan	74
Gambar 4.2 Skema Produksi Lyly Bakery Lamongan.....	84
Gambar 4.3 Model Penelitian PLS.....	101

DAFTAR TABEL

Nama	Halaman
Tabel 1.1 Data Outlet Tok Roti di Kota Lamongan	7
Tabel 1.2 Jumlah Konsumen dan Jumlah Pembelian Lyly Bakery Lamongan	8
Tabel 3.1 Pengukuran Metode Beban Skor	59
Tabel 3.2 Indikator Penelitian	66
Tabel 4.1 Jumlah Karawan Lyly Bakery Lamongan	78
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Karyawan Lyly Bakery Lamongan.....	78
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	86
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	90
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	91
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	93
Tabel 4.8 Uji Validitas	95
Tabel 4.9 <i>Cross Loading</i>	96
Tabel 4.10 Nilai <i>AVE</i>	99
Tabel 4.11 <i>Composite Reliability</i>	100
Tabel 4.12 <i>Cronbach's Alpha</i>	101
Tabel 4.13 Nilai <i>R Square</i>	102
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis	103

DAFTAR LAMPIRAN

Nama	Halaman
Lampiran 1 Kuisiner Penelitian	123
Lampiran 2 Data Penelitian.....	132
Lampiran 3 Hasil Output PLS	153