

**SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**(STUDI KASUS UMKM MANJA SNACK)**



Oleh :

**HANING SABILA DARMAWANTI**

**NIM : 22BH10009**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI**

**CILACAP**

**2026**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN *PHYSICAL EVIDENCE***  
**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**  
**(STUDI KASUS UMKM MANJA SNACK)**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyusun skripsi pada Fakultas Ekonomi

Universitas Nahdlatul Ulama Al – Ghazali

Oleh :

HANING SABILA DARMAWANTI

NIM : 22BH10009

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI**  
**CILACAP**  
**2026**

## SKRIPSI

### PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(STUDI KASUS UMKM MANJA SNACK)

Diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar strata satu (S-1)

Pada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap

Oleh :

HANING SABILA DARMAWANTI

NIM : 22BH10009

Disetujui untuk

Sidang Munaqosah pada Tanggal ...11.../...*Maret*.../2026

Pembimbing 1



Syafiah, M.M  
NIDN.0017108405

Pembimbing 2



Priyo Anggoro, M.M  
NIDN.0619129101

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI

CILACAP

2026

**SKRIPSI**  
**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN *PHYSICAL EVIDENCE***  
**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**  
**(STUDI KASUS UMKM MANJA SNACK)**

Oleh :

HANING SABILA DARMAWANTI

NIM : 22BH10009

Disetujui,

1. Elok Ainur Latif, M.M.  
NIDN. 0631109002

Penguji I

(.....)

2. Hatta Setiabudhi, M.Ak.  
NIDN. 0631128201

Penguji II

(.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali



Elok Ainur Latif, M.M.

NIDN. 0631109002

## NOTA PEMBIMBING

Cilacap,

Kepada Yth. Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNUGHA

Di Cilacap

*Assalamu'alaikum wr.wb*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penyusunan skripsi dari saudara :

Nama : Haning Sabila Darmawanti

NIM : 22BH10009

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Keputusan Pembelian dan *Physical Evidence*

Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus UMKM Manja Snack)

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke sidang munaqosah. Bersama ini kami kirimkan skripsi tersebut, semoga dapat segera di munaqosah kan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Pembimbing 1



**Syafi'ah, M.M.**  
NIDN. 00171080405

Pembimbing 2



**Priyo Anggoro, M.M.**  
NIDN. 0619129101

## PENGESAHAN

Skripsi Saudara

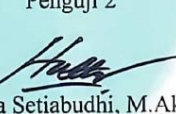
Nama : **HANING SABILA DARMAWAN**  
 NIM : 22BH10009  
 Judul : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan *Physical Evidence* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus UMKM Manja Snack)

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap pada hari / tanggal :

**Rabu, 11 Maret 2026**

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1) Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Cilacap, 11 Maret 2026

|                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Ketua</p>  <p><u>Dr. Mutia Pamikatsih, M.E.Sy.</u><br/>NIDN. 0631058803</p> | <p>Dewan Sidang</p> <p>Sekretaris</p>  <p><u>Dr. Mutia Pamikatsih, M.E.Sy.</u><br/>NIDN. 0631058803</p> |
| <p>Penguji 1</p>  <p><u>Elok Ainur Latif, M.M.</u><br/>NIDN. 0631109002</p>  | <p>Penguji 2</p>  <p><u>Hatta Setiabudhi, M.Ak.</u><br/>NIDN. 0631128201</p>                           |
| <p>Pembimbing</p>  <p><u>Syafi'ah, M.M.</u><br/>NIDN. 0017108405</p>         | <p>Ass. Pembimbing</p>  <p><u>Priyo Anggoro, M.M.</u><br/>NIDN. 0604108401</p>                         |

Mengetahui,  
 Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Mutia Pamikatsih, M.E.Sy.  
NIDN. 0631058803

**NOTA KONSULTAN**

Hal : Naskah Skripsi

Lamp. : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Nadlatul Ulama Al

Ghazali Cilacap

Di –

Cilacap

**Assalamu'alaikum wr.wb**

Setelah membaca, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka konsultan, berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Haning Sabila Darmawanti

NIM : 22BH10009

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan *Physical Evidence* terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus UMKM Manja Snack).

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar strata satu (S-1).

**Wassalamu'alaikum wr.wb**

Cilacap, 11 Maret 2026

Konsultan



**Elok Ainur Latif, M.M.**  
NIDN. 0631109002

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Haning Sabila Darmawanti

NIM : 22BH10009

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi ini benar – benar merupakan hasil karya saya, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang saya tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Cilacap, 16 Februari 2026



Haning Sabila D.  
NIM. 22BH10009

## MOTTO

“ Libatkanlah Allah SWT dalam segala urusanmu. Karena, yang berat akan terasa ringan, dan yang ringan akan terasa tak ada. Namun, jika kau tidak melibatkan Allah SWT dalam segala urusanmu, yang ringan akan terasa berat, dan yang berat akan terasa kiamat.”

*(~Ustadzah Halimah Alaydrus~)*

“Apa yang terjadi hari ini, jangan terlalu dipikirin. Hari ini kita belajar, besok mungkin kita ketawa, Lusa? Siapa yang tau? Bisa aja dunia punya sesuatu yang lebih baik buat kita.”

*(~HarryVaughan\_AGZ~)*

“Jika kamu direndahkan oleh manusia, maka Allah SWT yang meninggikan kamu. Jika kamu dibenci oleh manusia, Maka Allah SWT yang akan memuliakanmu.”

*(~Ustadz Hanan Attaki~)*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak Tuswandi dan Ibu Hartuti sebagai orang tua saya. Terima kasih atas doa dan dukungannya kepada saya. Saya sangat menyayangi Bapak dan Ibu saya. orang yang selalu mengusahakan semuanya agar saya bahagia, orang yang tak pernah lelah mencari nafkah, Bapak berjualan Mie Ayam keliling dan Ibu berjualan Bubur di pasar. Saya sangat bersyukur memiliki mereka.
2. Adik saya Ilyas Syuhada, Terima kasih atas doa dan dukungannya kepada saya. Walaupun setiap hari selalu bertengkar, tapi dia anak yang selalu membantu saya ketika saya sedang kesulitan dalam suatu hal.
3. Keluarga dari Bapak dan keluarga dari Ibu, yang selalu memberikan motivasi dan selalu memberikan arahan di setiap langkah saya. Terima kasih atas perhatiannya kepada saya.
4. Teman Saya Wulandari, Arum Analiza, Septa Ariyani, Happyayu, dan Desyana. Terima kasih atas dukungannya dan kerjasamanya selama ini, Mereka adalah orang yang selalu memberikan semangat ketika saya sedang merasa putus asa, orang yang selalu membantu saya ketika saya sedang kesulitan, mereka yang selalu meyakinkan saya ketika saya sedang tidak percaya pada diri sendiri. Tanpa kalian mungkin saya tidak akan sejauh ini.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, karunia, serta petunjuk-Nya sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan *Physical Evidence* terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus UMKM Manja Snack)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

UMKM Manja Snack dipilih sebagai objek studi karena merupakan salah satu usaha lokal yang terus berjuang untuk bertahan dan berkembang di tengah perubahan pasar yang dinamis. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran tentang betapa pentingnya penetapan harga yang bersaing, kualitas produk yang unggul, serta *physical evidence* yang menarik sebagai elemen – elemen kunci yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan banyak pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus dan mendalam kepada:

1. Drs. H. Luthfi Hamidi, M.Ag. Selaku rector Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.
2. Dr. Mutia Pamikatsih, M.E. Sy. Selaku dekan fakultas ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

3. Ibu Elok Ainur Latif, M.M. Selaku ketua Program Studi Management S1 Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.
4. Ibu Syafiah, M.M (dosen pembimbing 1) dan Bapak Priyo Anggoro, M.M (dosen pembimbing 2), selaku pembimbing skripsi yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberikan bimbingan, saran, serta dorongan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Para dosen penguji yang telah memberikan masukan dan kritik konstruktif yang sangat berharga bagi penyempurnaan skripsi ini.
6. Pemilik dan pengelola UMKM Manja Snack yang dengan sukarela bersedia menjadi responden serta menyediakan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Sinetron Asmara Gen Z, yang selalu menemani dan menghibur keseharian penulis selama proses penelitian hingga penyusunan laporan tugas akhir ini.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

## RINGKASAN

Studi ini mengkaji pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan *Physical Evidence* terhadap Keputusan Pembelian dengan Studi Kasus UMKM Manja Snack. Penelitian ini didasarkan dari Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang merupakan pilar utama perekonomian Indonesia, yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional sekaligus menjadi benteng ketahanan di tengah gejolak ekonomi global. Oleh karena itu, UMKM harus mampu menghadapi persaingan ketat dari produk impor bermerek, fluktuasi harga bahan baku (impor dan faktor alam), serta kebutuhan inovasi terus-menerus pada rasa, kemasan, dan strategi pemasaran untuk memenuhi ekspektasi konsumen yang semakin tinggi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik sampling purposive pada 150 konsumen produk Manja Snack yang pernah membeli produk, mengetahui produk, dan menjadi langganan produk pada UMKM Manja Snack. Alat yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah kuesioner dengan skala *Likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta dianalisis melalui regresi linier berganda.

Penelitian ini menunjukkan bahwa : Harga memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap keputusan pembelian karena ada faktor lain diluar penelitian ini, Namun berbeda dengan variabel Kualitas Produk dan *Physical Evidence* yang memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap keputusan pembelian.

## SUMMARY

*This study examines the influence of Price, Product Quality, and Physical Evidence on Purchase Decisions, using a case study of the MSME Manja Snack. This research is grounded in the role of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) as the primary pillars of the Indonesian economy, contributing significantly to national economic growth while serving as a resilient stronghold amidst global economic fluctuations. Consequently, MSMEs must be capable of navigating intense competition from branded imported products, fluctuations in raw material prices (driven by imports and natural factors), and the constant need for innovation in flavor, packaging, and marketing strategies to meet increasingly high consumer expectations.*

*This research employs a quantitative method with a purposive sampling technique, involving 150 consumers of Manja Snack products who have previously purchased, are familiar with, and are regular customers of the MSME Manja Snack. The instrument used for this study is a Likert scale questionnaire that has been tested for validity and reliability, and the data is analyzed through multiple linear regression.*

*The results of this study indicate that: Price has a significant negative influence on purchase decisions due to other factors outside the scope of this research. However, in contrast, the Product Quality and Physical Evidence variables have a significant positive influence on purchase decisions.*

## DAFTAR ISI

|                                                     |       |
|-----------------------------------------------------|-------|
| COVER .....                                         | i     |
| LAPORAN PENGESAHAN .....                            | iii   |
| NOTA PEMBIMBING.....                                | v     |
| NOTA KONSULTAN.....                                 | vii   |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....                   | viii  |
| MOTTO.....                                          | ix    |
| PERSEMBAHAN .....                                   | x     |
| KATA PENGANTAR.....                                 | xi    |
| RINGKASAN.....                                      | xiii  |
| <i>SUMMARY</i> .....                                | xiv   |
| DAFTAR ISI .....                                    | xv    |
| DAFTAR TABEL .....                                  | xvii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                 | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                               | xix   |
| BAB I .....                                         | 1     |
| PENDAHULUAN.....                                    | 1     |
| A. Latar Belakang Masalah.....                      | 1     |
| B. Rumusan Masalah.....                             | 7     |
| C. Tujuan Penelitian .....                          | 7     |
| D. Ruang Lingkup Penelitian .....                   | 8     |
| E. Manfaat Penelitian .....                         | 10    |
| BAB II.....                                         | 15    |
| TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN ..... | 15    |
| A. Telaah Pustaka.....                              | 15    |
| B. Penelitian Terdahulu .....                       | 32    |
| C. Pengembangan Hipotesis .....                     | 33    |
| D. Kerangka Berpikir .....                          | 37    |
| BAB III.....                                        | 38    |
| METODE PENELITIAN .....                             | 38    |
| A. Design Penelitian .....                          | 38    |
| B. Definisi Konsep dan Operasional Variabel .....   | 42    |

|                                    |     |
|------------------------------------|-----|
|                                    | xvi |
| BAB IV .....                       | 56  |
| HASIL DAN PEMBAHASAN.....          | 56  |
| A. Deskripsi Data Penelitian ..... | 56  |
| B. Karakteristik Responden .....   | 57  |
| C. Teknik Analisis Data.....       | 59  |
| D. Pembahasan.....                 | 72  |
| BAB V.....                         | 75  |
| SIMPULAN DAN SARAN .....           | 75  |
| A. Simpulan .....                  | 75  |
| B. Saran.....                      | 77  |
| DAFTAR PUSTAKA.....                | 78  |
| LAMPIRAN .....                     | 81  |

## DAFTAR TABEL

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Data Penjualan Manja Snack tahun 2025.....        | 5  |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                        | 32 |
| Tabel 3. 1 Outline Skripsi.....                              | 39 |
| Tabel 3. 2 Operasional Variabel .....                        | 43 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....                     | 57 |
| Tabel 4. 2 Uji Validitas Harga (X1) .....                    | 59 |
| Tabel 4. 3 Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....           | 60 |
| Tabel 4. 4 Uji Validitas <i>Physical Evidence</i> (X3) ..... | 60 |
| Tabel 4. 5 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....        | 61 |
| Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas .....                            | 62 |
| Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas .....                            | 62 |
| Tabel 4. 8 Uji Normalitas Kolmogrov – Smirnov.....           | 63 |
| Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas .....                       | 65 |
| Tabel 4. 10 Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser ..... | 66 |
| Tabel 4. 11 Regresi Linier Berganda.....                     | 67 |
| Tabel 4. 12 Uji t (Parsial) .....                            | 69 |
| Tabel 4. 13 Uji F (Simultan) .....                           | 70 |
| Tabel 4. 14 Koefisien determinasi .....                      | 71 |