

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *COFFEE SHOP*  
PESEN KOPI CABANG KETABANG SURABAYA**



**Oleh:**

**MARIO YUDHA TAMA**

**NPM: 19.1.02.11906**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *COFFEE SHOP* PESEN KOPI CABANG  
KETABANG SURABAYA**



**Oleh:**

**MARIO YUDHA TAMA**

**NPM: 19.1.02.11906**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *COFFEE SHOP* PESEN KOPI CABANG  
KETABANG SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Program Studi : Manajemen**

**Kosentasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**MARIO YUDHA TAMA**

**NPM: 19.1.02.11906**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA STIESIA SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN COFFEE SHOP  
PESEN KOPI CABANG KETABANG SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**MARIO YUDHA TAMA**

**NPM : 19.1.02.11906**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 11 Maret 2023**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Suhermin, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.**

**2. Dr. Rismawati, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

**Krido Eko Cahyono, S.E., M.M.**

**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**

**Dr. Nur Fadrijah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **MARIO YUDHA TAMA**

N.P.M : **19.1.02.11906**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *COFFEE SHOP* PESEN KOPI CABANG KETABANG SURABAYA**

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 11 Maret 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 11 Maret 2023  
Yang membuat pernyataan,



**MARIO YUDHA TAMA**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Mario Yudha Tama  
NPM : 1910211906  
Program Studi : S1 - Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 23 April 2001  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/ Anak Ke : 1 (Satu) / 1 (Satu)  
Alamat Rumah : Jl. Gading Karya 6 No 52 KK 7, Kota Surabaya  
Status : Belum Kawin

### B. ORANG TUA

Nama : Marali  
Alamat Rumah : Jl. Gading Karya 6 No 52 KK 7, Kota Surabaya  
Alamat Kantor : -  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD : di SDN Gading 1/ 177 Tahun 2013
2. Tamat SLTP : di SMPN 41 Surabaya Tahun 2016
3. Tamat SLTA : di SMK Teknik PAL Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2019-2023	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
-	-	-	-	-



Dibuat dengan sebenarnya

Mario Yudha Tama

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan inayah-Nya yang selalu dilimpahkan kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi besar kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan contoh akhlakul kharimah bagi seluruh umat muslim yang ada di seluruh penjuru dunia. Serta dukungan dan doa kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian *Coffee Shop* Pesen Kopi Cabang Ketabang Surabaya”. Penelitian ini disusun guna mendapatkan gelar sarjana akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa doa, dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, SE., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Umum Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Krido Eko Cahyono, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya dengan sabar untuk memberikan pengarahan, motivasi, serta saran-saran kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Mohammad Faisal S.Pd., M.Pd. Selaku Dosen Wali SM-4 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa kuliah.

5. Bapak/Ibu dosen serta seluruh staff STIESIA Surabaya telah yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Kedua Orang Tua saya Tercintah Ayah, Ibu, saya serta seluruh anggota keluarga saya yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Ravi Ardyan Pratama selaku captain pesen kopi cabang ketabang Surabaya terimakasih telah memberikan izin riset untuk penelitian skripsi saya.
8. Sahabat seperjuangan saya Pradana, Igo, Adam, dan Ridho terimakasih atas kebersamaanya yang telah menemani saya dimasa kuliah selama 3,5 tahun dan saling memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Diana Vidayanti selaku my support system saya terimakasih telah menemani, memberikan support, serta semangat kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga besar Etes Crew yang telah memberikan sata wadah untuk berorganisasi dan telah memberikan pengalaman yang sangat berharga kepada saya.
11. Semua teman-teman SM4 Angkatan 2019 dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, masukan, serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta semua pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, saya mengucapkan terima kasih.



Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Dengan segala keterbatasannya, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya. Penulis mengharapkan masukan berupa kritik maupun saran dari semua pihak untuk memperbaiki kesalahan dalam penelitian ini.

Surabaya, 15 Februari 2023



Mario Yudha Tama



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
<b>BAB : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	10
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	10
2.1.3 Perilaku Konsumen Pemasaran .....	11
2.1.4 Kualitas Produk.....	12
2.1.5 Harga.....	15

2.1.6 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.7 Keputusan Pembelian .....	22
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Rerangka Konseptual .....	30
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	31
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	32
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	32
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	32
<b>BAB 3 : Metode Penelitian .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian.....	35
3.1.1 Jenis Penelitian .....	35
3.1.2 Gambaran dari populasi (objek) penelitian.....	35
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.3.1 Jenis Data.....	37
3.3.2 Sumber Data .....	37
3.3.3 Teknik Pengambilan Data.....	38
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	39
3.4.1 Variabel.....	39
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	39
3.5 Uji Instrumen .....	42
3.5.1 Uji Validitas .....	42
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.6 Teknis Analisis Data .....	43
3.6.1 Uji Asumsi Deskriptif.....	43
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
3.6.4 Uji Kelayakan Model.....	45
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	47

4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.2	Gambaran Umum dan Subjek Penelitian.....	48
4.1.3	Deskriptif Variabel Penelitian .....	51
4.1.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
4.1.5	Uji Asumsi Klasik.....	58
4.1.6	Analisis Regresi Linier Berganda .....	61
4.1.7	Uji Kelayakan Model.....	63
4.2	Pembahasan .....	66
4.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	66
4.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	67
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	68
<b>BAB 5</b>	<b>: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1	Simpulan.....	70
5.2	Keterbatasan .....	71
5.3	Saran.....	71
	JADWAL PENELITIAN.....	73
	DAFTAR PUSTAKA .....	74
	LAMPIRAN .....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Penjualan Coffee shop Pesen Kopi Bulan Mei 2022-September 2022 .	3
2. Penelitian Terdahulu .....	26
3. Skor Jawaban Kuesioner.....	38
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi.....	50
7. Kelas Interval .....	51
8. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	52
9. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	53
10. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
11. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	55
12. Hasil Uji Validitas.....	57
13. Hasil Uji Reliabilitas.....	58
14. Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
15. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	62
16. Hasil Uji Statistik F .....	63
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
18. Hasil Uji t .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Proses Keputusan Pembelian .....	23
2. Kerangka Konseptual .....	30
3. Hasil Uji Normalitas .....	59
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Gambar	Halaman
1. Kuesioner .....	76
2. Hasil Tabulasi Kuesioner .....	80
3. Deskripsi Tanggapan Responden .....	90
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	98
5. Hasil Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linier Berganda .....	103
6. Hasil Uji Kelayakan Model .....	105

