

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA KEDAI PESEN KOPI KETABANG SURABAYA**



Oleh:

NIA NOVITA SARI

NPM: 19.1.02.11851

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA KEDAI PESEN KOPI KETABANG SURABAYA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

NIA NOVITA SARI

NPM: 19.1.02.11851

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA KEDAI PESEN KOPI KETABANG SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

NIA NOVITA SARI

NPM : 19.1.02.11851

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 13 Mei 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Laily, M.Si.

Anggota : 1. Sulistyo Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.

2. Dr. Marsudi Lestariningsih, Ir., M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

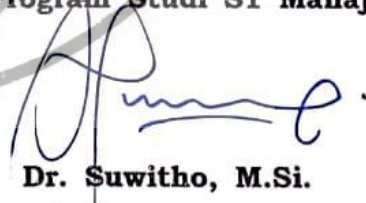
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Sulistyo Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.



Dr. Suwitho, M.Si.



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : NIA NOVITA SARI

NPM : 19.1.02.11851

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI PESEN KOPI KETABANG SURABAYA”

Diajukan untuk diuji pada tanggal 13 Mei 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, tira, 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 hari 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, 13 Mei 2023



NIA NOVITA SARI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Nia Novita Sari
NPM : 1910211851
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 11 April 2001
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 3(tiga) / 3(tiga)
Alamat Rumah : Kemayoran Baru Gg Buntu No. 48

Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Moch. Soleh Safii
Alamat Rumah : Kemayoran Baru Gg Buntu No. 48

Pekerjaan / Jabatan : Karyawan Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Krembangan Selatan III Surabaya Tahun 2013
2. Tamat SMP di SMPN 2 Surabaya Tahun 2016
3. Tamat SMA di SMK Barunawati Surabaya Tahun 2019

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

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

NIA NOVITA SARI

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI PESEN KOPI KETABANG SURABAYA”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Orang tua saya dan saudara-saudara saya terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan doa dan selalu sabar menghadapi saya sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Ali Mansur Kaliky yang telah memberikan dukungan moril hingga terselesainya Skripsi ini.
7. Sahabat seperjuangan penulis Novita Dwi Yulianti, Rendiyani Prasetyo Putri, dan Nabila Rachmawati yang setia menemani dan memberikan motivasi serta

bertukar pikiran dalam menyelesaikan Skripsi ini.

8. Untuk semua teman-teman tercinta saya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan perjuangan sama-sama selama diperkulihan ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 13 Mei 2023

NIA NOVITA SARI



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Teori Bauran Pemasaran	10
2.1.2 Kualitas Produk	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Harga.....	15
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Rerangka Konseptual	25
2.4 Pengembangan Hipotesis	26
BAB 3 : METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	29
3.1.1 Jenis Penelitian.....	29
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	29
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31

3.3.1	Jenis Data	31
3.3.2	Sumber Data.....	31
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	31
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	32
3.4.1	Variabel.....	32
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	33
3.5	Teknik Analisis Data.....	37
3.5.1	Uji Instrumen	37
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.5.4	Uji Kelayakan Model	41
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t)	42
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1	Hasil Penelitian	43
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	43
4.1.2	Deskripsi Responden	44
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian	46
4.1.4	Uji Instrumen	49
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	53
4.1.7	Uji Kelayakan Model	55
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	57
4.2	Pembahasan.....	58
BAB 5 : PENUTUP	61
5.1	Simpulan	61
5.2	Keterbatasan.....	61
5.3	Saran	62
JADWAL PENELITIAN	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penjualan Pesen Kopi Bulan Januari - September 2022	3
2 Coffe Shop di Area Surabaya.....	4
3 Penelitian Terdahulu	25
4 Skala Likert	31
5 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
6 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Usia.....	45
7 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Pekerjaan	45
8 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Penghasilan.....	46
9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	46
10 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	47
11 Tanggapan Responden Terhadap Harga	48
12 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	49
13 Hasil Uji Validitas	50
14 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
16 Hasil Uji Multikolinieritas	54
17 Hasil Uji F.....	56
18 Hasil Koefisien Determinasi	56
19 Hasil Uji t.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Grafik Penjualan Pesen Kopi Bulan Januari - September 2022.....	4
2 Rerangka Konseptual	26
3 Hasil Uji Normalitas	53
4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	67
2 Tabulasi	71
3 Hasil Output SPSS	74

