

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
STREETBOBA JEMURSARI SURABAYA**



Oleh:

KIKI TRIWIJAYANTI

NPM: 17.1.02.10971

**Program Studi : Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
STREETBOBA JEMURSARI SURABAYA**



Oleh:

KIKI TRIWIJAYANTI

NPM: 17.1.02.10971

**Program Studi : Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN STREETBOBA
JEMURSARI SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen



Diajukan Oleh:

KIKI TRIWIJAYANTI

NPM: 17.1.02.10971

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
STREETBOBA JEMURSARI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

KIKI TRIWIJAYANTI

NPM : 17.1.02.10971

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 20 Mei 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.

Anggota : 1. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.

2. Anton Eka Yulianto, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

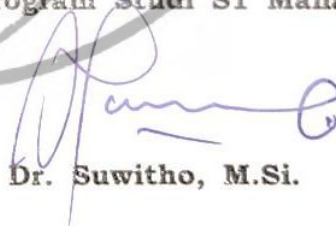
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Anton Eka Yulianto, S.E., M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **KIKI TRIWIJAYANTI**

N.P.M : **17.1.02.10971**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN STREET BOBA JEMURSARI SURABAYA

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 20 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, 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, 20 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



KIKI TRIWIJAYANTI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Kiki Triwijayanti
NPM : 17.1.02.10971
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Kotawaringin Barat/ 14 April 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 3 (Tiga)/3 (Tiga)
Alamat Rumah Sekarang : Jl. Ngagel Mulyo XV No. 19, Surabaya
Alamat Asal : Desa Sungai Kuning , Pangkalan Banteng
Kalimantan Tengah
RT/RW : 002/001
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Husain
Alamat Rumah : Desa Sungai Kuning , Pangkalan Banteng
Kalimantan Tengah
Alamat Kantor : -
Pekerjaan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat TK : TK Pertiwi tahun 2006
2. Tamat SD : SDN 2 Kebun Agung tahun 2011
3. Tamat SMP : SMP Pesona Astra tahun 2014
4. Tamat SMA : SMA Taman Pendidikan Islam tahun 2017
5. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	1-V111	2017-2022	Mahasiswa

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Pekerjaan	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Kiki Triwijayanti

Kata Pengantar

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN STREETBOBA JEMURSARI SURABAYA”

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA). Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih belum sepenuhnya sempurna meskipun dilakukan sebaik-baiknya.

Penyelesaian penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, bimbingan dan saran yang utama dari kedua orangtua tercinta Ayah dan Ibu yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan support, do'a, serta materi untuk saya selama mengerjakan skripsi ini hingga selesai dan materi semua pihak. Oleh karena itu, dengan dengan kerendahan hati dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih 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. Bapak Anton Eko Yulianto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Ibu Pijati, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
6. Kepada kedua orang tua dan kakak saya Bayu & Shanti yang selalu memberikan saya dukungan secara moril maupun materil serta doa yang selalu diberikan kepada saya untuk kelancaran dalam penulisan skripsi.
7. Kepada keluarga besar saya yang selalu memberikan saya semangat dan dukungan do'a selama mengerjakan skripsi hingga selesai.
8. Kepada teman kelas angkatan SM2 2017 yang memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.
9. Kepada patner saya Rizall Khanafi yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih belum sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca.

Surabaya, 28 Februari 2023

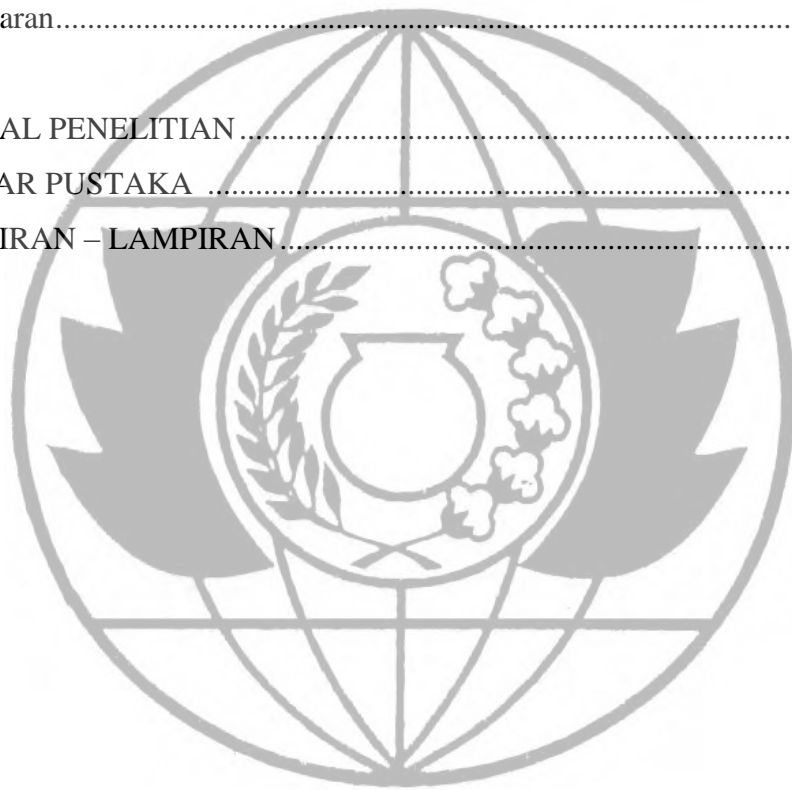
Kiki Triwijayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
Bab 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Praktisi	12
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.3 Manfaat Kebijakan.....	14
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	14
Bab 2 TINJAUAN TEORITIS.....	16
2.1 Tinjauan Teoritis	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.3 Kualitas Produk	33
2.1.4 Harga.....	38
2.1.5 Keputusan pembelian.....	42
2.1.6 Penelitian terdahulu	48
2.2 Rangka Konseptual	50
2.3 Pengembangan Hipotesis	50

Bab 3 METODE PENELITIAN	53
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian	53
3.1.1 Jenis Penelitian.....	53
3.1.2 Gambaran dari populasi (Objek) Penelitian.....	53
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	53
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.3.1 Jenis Data	55
3.3.2 Sumber Data.....	55
3.3.3 Teknik Pengambilan Data.....	55
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	56
3.4.1 Variabel.....	56
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	57
3.5 Teknis Analisis Data	62
3.5.1 Uji Intrumen	62
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	64
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	65
3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	66
Bab 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1 Hasil Penelitian	67
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	67
4.1.2 Deskriptif Karakteristik Penelitian.....	68
4.1.3 Deskriptif Hasil Penelitian	71
4.1.4 Uji Validitas Dan Reabilitas.....	77
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	80
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda	83
4.1.7 Uji Kelayakan Model	85
4.1.8 Uji Hipotesis	86
4.2 Pembahasan.....	88
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan	

Pembelian.....	88
4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap keputusan Pembelian.....	89
4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	90
Bab 5 PENUTUP.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	93
5.3 Saran.....	93
JADWAL PENELITIAN.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	99



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Minat beli minuman kekinian pada Warga Surabaya.....	7
2 Skal Likert	56
3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	69
4 Karakteristik Responden Menurut Usia.....	70
5 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	71
6 Kelas Interval.....	72
7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	73
8 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk.....	74
9 Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	75
10 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	76
11 Hasil Uji Validitas	78
12 Hasil Uji Reliabilitas	79
13 Hasil Uji Multikolinieritas	81
14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	83
15 Hasil Uji F	85
16 Hasil Uji R^2	86
17 Hasil Uji T	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Proses Pengambilan Keputusan	44
2 Kerangka Konseptual	50
3 Hasil Uji Normalitas P-Plot	81
4 Hasil Uji Heterokesdastisitas Scatter Plot	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	99
2 Hasil Tabulasi.....	103
3 Hasil Output SPSS V.26 Statistik Deskriptif	114
4 Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas.....	121
5 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	127
6 Hasil Output SPSS Uji Kelayakan Model.....	129

