

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN INOVASI  
PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN  
PADA CAFE MOENG DI SURABAYA



Oleh :

AMEL ABBRILIA

NPM : 21.1.02.80302

Program Studi SI Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2025

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN INOVASI  
PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN  
PADA CAFE MOENG DI SURABAYA



Oleh:

AMEL ABBRILIA

NPM: 21.1.02.80302

Program Studi SI: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA(STIESIA)

SURABAYA

2025

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN INOVASI  
PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN  
PADA CAFE MOENG DI SURABAYA

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

AMEL ABBRILIA

NPM: 21.1.02.80302

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN INOVASI  
PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN  
PADA CAFE MOENG DI SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**Amel Abbrilia**

**NPM : 21.1.02.80302**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**

**Pada Tanggal**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.**

**Anggota : 1. Dr. Nur Laily, M.Si**

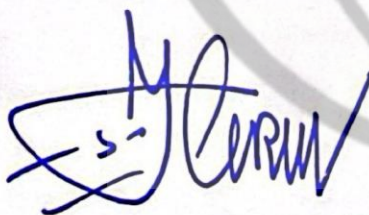
**2. Dr. Prijati, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

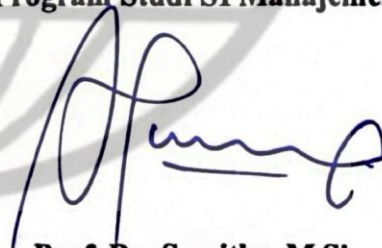
**Oleh :**

**Dosen Pembimbing,**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen,**



**Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.**



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

**Ketua STIESIA,**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Amel Abbrilia

NPM : 21.1.02.80302

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN INOVASI PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA CAFE MOENG DI SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal, 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, 16 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Amel Abbrilia

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Amel Abbrilia  
Npm : 21.1.02.80302  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 30 Januari 2003  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2(dua) / 2(dua)  
Alamat Rumah : Jl. Pacarkeling IX/2  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Anwar  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Pacarkeling IX/2  
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Jolotundo no.55  
Pekerjaan : Wirausaha

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di Sd Pacarkeling VI Surabaya tahun 2009-2015
2. Tamat SLTP di SMPN 8 Surabaya tahun 2015-2018
3. Tamat SLTA di Muhammadiyah 10 Surabaya Tahun 2018-2021

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2021-2025	Mahasiswa

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan Sebnarnya



Amel Abbrilia

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN INOVASI PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA CAFE MOENG DI SURABAYA". Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studi S1 Manajemen serta memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Peneliti menyadari dalam setiap proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari doa, bimbingan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan dari berbagai pihak yang terlibat. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si, Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya,
3. Dr. Heru Suprihadi, M.S., C.P.M. selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas segala bimbingan, masukan, dan arahan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen wali yang telah membantu memberikan banyak ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama di bangku perkuliahan.

5. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang tua penulis yakni Bapak Anwar, Ibu Nuna dan Alm Nenek tercinta Ibu Saadah, Terimakasih atas usaid dan doa yang menyertai setiap langkah penulis, terimakasih telah mengajarkan arti kata bersyukur atas segala hal sudah tuhan berikan. Terimakasih Jhltg t&ak terhingga karena selalu menjadi alasan penulis untuk selahi kuat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak. Terima kasih.

Suraba

16-Agustus-2025



**Amel** Abbrilia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....</b>	<b>1</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>iii</b>
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>BAB 2.....</b>	<b>8</b>
<b>TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8
2.1.1 Teori Minat Beli Dalam Perilaku Konsumen.....	S
2.1.2 Teori Kualitas Layanan.....	10
2.1.3 Teori <i>Brand Image</i> .....	13
2.1.4 Teori Inovasi Produk.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Konseptual.....	22
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli.....	23
2.4.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Minat Beli.....	25

2.4.3 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Minat Beli.....	26
<b>BAB 3.....</b>	<b>28</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi. ....	28
3.1.1 Jenis Penelitian. ....	28
3.1.2 Gambaran Populasi penelitian. ....	29
3.1.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.2 Jenis dan Sumber Data. ....	32
3.2.1 Jenis data .....	32
3.2.2 Sumber Data.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data. ....	32
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	33
3.4.1 Variabel.....	33
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1 Uji Instrumen.....	38
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	39
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	42
3.5.6 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	43
<b>BAB 4.....</b>	<b>45</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	45
4.1.1 Gambaran Umum Moeng Kopi.....	45
4.1.2 Deskripsi Subjek Penelitian.....	45
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian .....	48
4.2 Analisis Data.....	52
4.2.1 Uji Instrumen Data .....	52
4.2.2 Analisis Linear Berganda.....	54
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.2.4 Uji Kelayakan Model.....	58
4.2.5 Uji Hipotesis (Uji t).....	59
4.3 Pembahasan .....	60

4.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli. ....	60
4.3.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Minat Beli. ....	61
4.3.3 Pengaruh Inovasi Produk terhadap Minat Beli. ....	62
BAB 5. ....	64
SIMPULAN DAN SARAN .....	64
5.1 Simpulan. ....	64
5.2 Keterbatasan Penelitian. ....	65
5.3 Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	67
JADWAL PENELITIAN. ....	71
LAMPIRAN. ....	72



## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
Tabel 1 Survey Pendahuluan Minat Konsumen.....	4
Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	46
Tabel 4 Deskripsi Usia Responden.....	47
Tabel 5 Deskripsi Transaksi Pembelian Responden.....	47
Tabel 6 Kelas Interval.....	48
Tabel 7 Hasil Tanggapan Terhadap Kualitas Layanan.....	49
Tabel 8 Hasil Tanggapan Terhadap Brand Image.....	50
Tabel 9 Hasil Tanggapan Terhadap Inovasi Produk.....	51
Tabel 10 Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Minat Beli.....	51
Tabel 11 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 13 Hasil Uji Regresi Berganda.....	54
Tabel 14 Hasil Uji Normalitas Statistik.....	55
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 16 Hasil Uji F.....	58
Tabel 17 Hasil Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 18 Hasil Uji t.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 2 Grafik Uji Normalitas.....	57
Gambar 3 Heteroskedasitas.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Hal
1 Kuesioner Penelitian.....	71
2 Tabulasi Data.....	75
3 Hasil Output.....	80
4 Surat Tugas Bimbingan.....	94
5 Kartu Konsultasi Bimbingan.....	95
6 Surat Ijin Riset.....	96
7 Surat Balasan Izin Riset.....	97
8 Sertifikat Hasil Penelitian.....	98
9 Surat keterangan Bebas Plagiasi.....	99
10 Hasil Plagiasi.....	100



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan, Brand Image, dan Inovasi Produk terhadap minat beli pada Cafe Moeng di Surabaya. Populasi yang digunakan adalah konsumen yang telah berinteraksi dengan Cafe Moeng.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan analisis linear berganda. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling yaitu mereka yang pernah melakukan pembelian produk pada Cafe Moeng di Surabaya. Teknik pengumpulan data menyebar kuesioner secara online dengan menggunakan google form yang disebar. Teknik analisis data menggunakan SPSS Versi 29.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli pada Cafe Moeng di Surabaya, Brand Image berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli pada Cafe Moeng di Surabaya dan Inovasi Produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Minat Beli pada Cafe Moeng di Surabaya.

Kata Kunci : **Kualitas Layanan, Brand Image, Inovasi Produk dan Minat Beli.**



## ABSTRACT

*This research analyzes the effect of service quality, brand image, and product innovation on the purchasing interest at Moeng Cafe in Surabaya. The population consists of consumers who have purchased some products at Moeng Cafe.*

*The research applies quantitatively with a multiple linear analysis approach. Furthermore, the data collection technique used was purposive sampling, in which the sample was based on the criteria given. The instrument in the data collection technique was a questionnaire. The questionnaires were distributed online with Google Forms. Moreover, the data analysis technique used was SPSS 29.0.*

*The research shows that service quality has a positive and significant effect on the purchasing interest at Moeng Cafe in Surabaya. Likewise, brand image has a positive and significant effect on the purchasing interest at Moeng Cafe in Surabaya. On the other hand, product innovation has a positive but insignificant effect on the purchasing interest at Moeng Cafe in Surabaya.*

**Keywords:** *service quality, brand image, product innovation, purchasing interest, and Moeng Cafe*

 I certify that this translation is true and accurate prepared by a professional translator. This translation is provided on this day, 03/06/25  
a.n.   
Nanis Setyorini, S.Pd., M.Ps., Ph.D.  
Head of SIBSIA Language Center  
Jl. Hutan Puspungin No. 20 Surabaya, East Java, Indonesia 60118

