

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI KAFE
KAMPUNG KOPI**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Denni Dali Fauzi

Nim : 43116110012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Denni Dali Fauzi

Nim : 43116110012

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan proposal skripsi ini apabila terbukti tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 November 2020



Denni Dali Fauzi

Nim : 43116110012

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

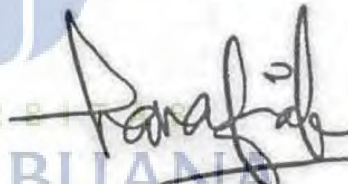

Nama : **Denni Dali Fauzi**
NIM : **43116110012**
Program Studi : **S1 Manajemen**
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di Kafe Kampung Kopi**

Tanggal Lulus Ujian : 18 November 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,



Privono, SE., MM

Ali Hanafiah SE, MM

Tanggal : 02 Desember 2020

Tanggal : 23 November 2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dr. Harnovinsah, S.E., Ak., M.Si., CA.

Tanggal : 16 Januari 2021



Dr. Daru Asih, M.Si.

Tanggal : 16 Januari 2021

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian produk di Kafe Kampung Kopi. Objek penelitian ini adalah pelanggan Kampung Kopi yang telah melakukan pembelian. Penelitian ini dilakukan terhadap 210 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Oleh karena itu, Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dengan *software Output* pengolahan dengan SPSS 23, 2020 dan Data primer diolah menggunakan Smart-PLS, 2020. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji t (*bootsrapping*) variabel independen kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan pembelian di Kafe Kampung Kopi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Keputusan Pembelian, Kampung Kopi.



ABSTRACT

This study is to determine the effect of service quality, product quality and price on product purchasing decisions at Kampung Kopi Cafe. The object of this study is the customer of Kampung Kopi who has made a purchase. This research was conducted on 210 respondents using a quantitative descriptive approach. Therefore, the analysis of the data used is statistical analysis with software output processing with SPSS 23, 2020 and primary data processed using Smart-PLS, 2020. The results of this study indicate that the t test (bootstrapping) the independent variable service quality, product quality, and the price has a positive and significant effect on the dependent variable, namely purchasing decisions at Kampung Kopi Café.

Keywords : *Service Quality, Product Quality, Price, Buying Decision, Kampung Kopi.*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di Kafe Kampung Kopi”**.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Priyono, SE, ME selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi penelitian ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, maupun dorongan moril serta materil sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Terutama kepada Bapak Priyono, SE, MM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak saran, waktu, semangat dan pengetahuan serta nasihat yang sangat bermanfaat Oleh karena itu, pada

kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yangtelah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, Ms selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Daru Asih, Dr., SE, MM Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Daru Asih, Dr., SE, MM selaku dosen metodologi penelitian yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat dan saran-saran beserta motivasi kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat tersusun.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada peneliti.
6. Kedua orangtua tercinta Bapak Thasmid Fauzi dan Ibu Neneng Darwanih yang selalu memberikan doa, motivasi, dorongan inspirasi dan pengertian

yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.

7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2016 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena nya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Jakarta, Agustus 2020

Denni Dali Fauzi

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	12
A. Tinjauan Pustaka.....	12
1. Pemasaran	12
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Kualitas Produk.....	16
4. Harga.....	19
5. Keputusan Pembelian	25
6. Penelitian Terdahulu	36
7. Hubungan Antara Variabel	38
B. Kerangka Pemikiran	40
C. Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	42
B. Desain Penelitian	42
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	43
D. Skala Pengukuran	47
E. Populasi dan Sampel	48
F. Teknik Pengumpulan Data	49

G. Metode Analisis	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
B. Statistik Deskriptif	55
1. Deskriptif Responden	55
2. Deskripsi Variabel	57
C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	61
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	62
a. Uji Validitas	62
b. Uji Reliabilitas	69
2. Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	70
a. Nilai <i>R-Square</i> (R^2).....	70
b. <i>Goodness of Fit Model</i>	71
c. Evaluasi Pengujian Hipotesa.....	71
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. SIMPULAN.....	76
B. SARAN.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

1.1	Data Penjualan Kopi di Kafe Kampung Kopi.....	5
1.2	Hasil Pra-Survei Keputusan Pembelian	7
2.1	Penelitian Terdahulu.....	36
3.1	Definisi Operasional Variabel.....	45
3.2	Pengukuran Skala Likert.....	48
4.1	Jenis Kelamin Responden.....	55
4.2	Usia Responden.....	56
4.3	Pekerjaan Responden	57
4.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	58
4.5	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	59
4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	60
4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	61
4.8	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	64
4.9	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	65
4.10	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	66
4.11	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	68
4.12	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Critetion)</i>	68
4.13	Hasil Uji <i>Composite Reliability dan Cronbach's Alpha</i>	69
4.14	Hasil Pengujian <i>R-Square</i>	70
4.15	Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Bootsrapping</i>).....	72

DAFTAR GAMBAR

1.1	Perkembangan Jenis Kopi Nusantara.....	3
1.2	Konsumsi Kopi di Indonesia.....	4
2.1	Proses Keputusan Pembelian.....	26
2.2	Kerangka Konseptual.....	40
4.1	Hasil Algoritma PLS.....	63
4.2	Hasil Uji Hipotesis <i>Bootsrapping</i>	73

