

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN
(Studi pada Kopitagram Cabang Tomang)**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Ryan Ady Saputra
NIM : 43119010309

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN
(Studi pada Kopitagram Cabang Tomang)**

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



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ryan Ady Saputra

Nim : 43119010309

Program Studi : S1 Manajemen

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 skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Juli 2023



Ryan Ady Saputra
NIM:43119010309

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ryan Ady Saputra
NIM : 43119010309
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus pada Kopitagram Cabang Tomang)
Tanggal Sidang : 18 Oktober 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Aldina Shiratina, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 10233279



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Dalam penelitian ini penulis menyadari adanya keterbatasan, dan ketidak sempurnaan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Penulis mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada bapak Dr. Aldina Shiratina, S.E, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, motivasi, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Andi Andriansyah, PhD., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Aldina Shiratina, S.E, M.Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat- nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. R. Joko Sugiharjo, Ir. MM., selaku Dosen Tugas Akhir Universitas Mercu Buana.
6. Untuk keluargaku. Terima kasih untuk segala kasih, doa semangat dan dukungan moral dan materil yang tiada henti-hentinya diberikan kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi

ini. Penulis sadar bahwa masih banyak harapan harapan dari keluarga yang belum penulis wujudkan, akan tetapi dengan sekuat tenaga yang penulis punya, penulis selalu berusaha memberikan yang terbaik dan berdoa yang terbaik pula untuk keluarga.

7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariah Bapak/Ibu. Aamiin.
8. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
9. Terima kasih untuk Nadya Safitri yang telah memberi semangat dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi.
10. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita dan tetap bisa berjumpa lagi dilain waktu. Aamiin.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 27 Juli 2023



Ryan Ady Saputra

NIM : 43119010309

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Perilaku Konsumen.....	13
2. Keputusan Pembelian	15
3. Kualitas Produk	18
4. Harga.....	20
5. Kualitas Pelayanan.....	21
6. Penelitian Terdahulu	23
B. Pengembangan Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	35

D. Skala Pengukuran Variabel	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian	38
F. Teknik Pengumpulan Data	39
G. Metode Analisis Data.	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Analisis Deskriptif.....	44
1. Gambaran Umum Lokasi atau Objek Penelitian	44
2. Deskripsi Responden	45
1) Responden Berdasarkan usia.....	45
2) Responden berdasarkan Jenis Kelamin	46
3) Responden berdasarkan pendidikan Terakhir	46
3. Deskripsi Variable	47
B. Analisis Partial Least Square	55
1) Pengukuran (<i>measurement model</i>) atau <i>Outer Model</i>	56
2. Hasil Pengujian Model Struktural/ Uji Hipotesis (Inner Model).....	62
C. Pembahasan Hasil Penelitian	65
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	65
2. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	66
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Pra-Survey.....	16
Tabel 1.2	Perbandingan Harga menu minuman Gerai Kopi di wilayah Tomang..	18
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1	Operasional Variable.....	50
Tabel 3.2	Pemberian Skor Jawaban Kuisisioner	53
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan usia	61
Tabel 4.2	Deskripsi berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.3	Deskripsi berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Tabel 4.4	Deskripsi variable kualitas produk.....	64
Tabel 4.5	Deskripsi variable Harga.....	67
Tabel 4.6	Deskripsi variable kualitas Pelayanan.....	68
Tabel 4.7	Deskripsi variable Keputusan Pembelian	70
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	73
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Cross Loading</i>)	75
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	76
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Diskriminan (<i>Fornell Larcker Criterion</i>)	77
Tabel 4.12	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	78
Tabel 4.13	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	78
Tabel 4.14	hasil uji nilai r-square.....	79
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Hipotesis.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Jam Sibuk Pengunjung di Kopitagram.....	14
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	47
Gambar 4.1	Hasil <i>Algoritma PLS</i>	74
Gambar 4.2	Hasil Uji Bootstrapping.....	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran. 1	Kuisisioner penelitian.....	75
Lampiran. 2	Hasil Kuisisioner	80
Lampiran. 3	Karakteristik Responden.....	91
Lampiran. 4	Deskripsi Variable	92
Lampiran. 5	Hasil Output PLS.....	98



UNIVERSITAS
MERCU BUANA