

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DE EMPIRE CAFE
CIKARANG**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Tabitha Selby Oktora
NPM : 41183402180040



Program S-1
Jurusan Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DE EMPIRE CAFE
CIKARANG**

Tanggal : 24 Agustus 2022

Oleh

Tabitha Selby Oktora
NPM : 41183402180040

Disetujui,
Pembimbing




Muhammad Fajri, S.E., M.E.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Ekonomi

Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DE EMPIRE CAFÉ
CIKARANG**

Tanggal : 31 Agustus 2022

Oleh

Tabitha Selby Oktora

NPM : 41183402180040

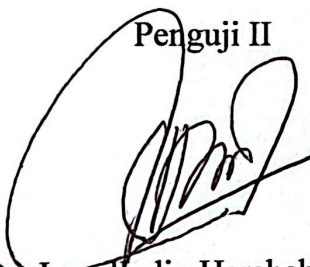
Diuji oleh,

Penguji I



Tuti Sulastri, Dra., M. M.

Penguji II



Dr. Jamalludin Harahab, M. Si.

Penguji III



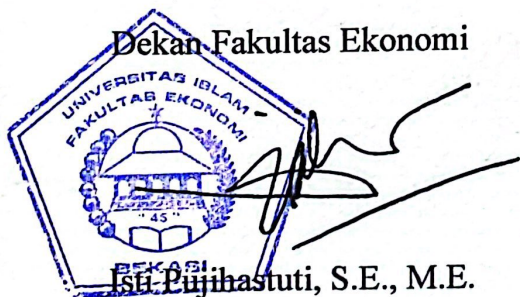
Yunike Berry, S. M. B., M. Sc.

Mengetahui,
Pembimbing



Muhammad Fajri, S.E., M.E

Dekan Fakultas Ekonomi



ISI Pujihastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Ekonomi



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tabitha Selby Oktora
Npm : 41183402180040
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada De Empire Cafe Cikarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pamaran asli sayan sendiri. Dalam Skripsi ini tidak dapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi yang berlaku.

Demikian Lembar Pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 16 Juli 2022

Yang mengatakan



Tabitha Selby Oktora

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada De Empire Cafe Cikarang

Tabitha Selby Oktora

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam "45" Bekasi

tabithaselby1@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, product quality and price on purchasing decisions at De Empire Cafe Cikarang. The research method used is a descriptive approach with quantitative methods. The research data are primary data and secondary data. Data collection techniques were carried out by means of observation, interviews and questionnaires. The population of this research is all consumers of De Empire Cafe Cikarang. Samples were taken as many as 100 respondents with accidental sampling technique.

*The results showed that the regression coefficient on the service quality variable (β_1) was 0.274, the product quality variable (β_2) was 0.194 and the price variable (β_3) was 0.282. The service quality variable has a positive and significant effect on purchasing decisions as seen from the *t* count value of 2.784, which is greater than *t* table 1.660. The product quality variable has a positive and significant effect on purchasing decisions, as seen from the *t*-count value of 1.871, which is greater than *t*-table 1.660. The price variable has a positive and significant effect on purchasing decisions as seen from the *t*-count value of 2.967, which is greater than *t*-table 1.660. The variables of Service Quality, Product Quality and Price together have a positive and significant effect on Purchase Decisions with a calculated *F* value of 10.579 which is greater than *F* table 2.70.*

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Price and Purchasing Decisions*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian pada De Empire Cafe Cikarang. Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan deskriptif dengan metode kuantitatif. Data penelitiannya adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh konsumen De Empire Cafe Cikarang. Sampel diambil sebanyak 100 responden dengan teknik *accidental sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan (β_1) sebesar 0,274, variabel kualitas produk (β_2) sebesar 0,194 dan variabel harga (β_3) sebesar 0,282. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian yang dilihat dari nilai *t* hitung sebesar 2,784 lebih besar dari *t* tabel 1,660. Variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian yang dilihat dari nilai *t* hitung sebesar 1,871 lebih besar dari *t* tabel 1,660. Variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian yang dilihat dari nilai *t* hitung 2,967 lebih besar dari *t* tabel 1,660. Variabel Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian dengan nilai *F* hitung sebesar 10,579 lebih besar dari *F* tabel 2,70.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga dan Keputusan Pembelian

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada De Empire Cafe Cikarang”

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.

Dalam kegiatan penelitian hingga penyusunan skripsi, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Muhammad Fajri, S.E., M.E selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak pengarahan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Isti Pujihastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Dosen-dosen dan staff pengajar Fakultas Ekonomi yang dengan sabar membimbing, memberikan dan membagi ilmunya kepada kami semua dari semester awal sampai sekarang.
5. Mas Erik Bagas selaku owner De Empire Cafe Cikarang yang telah memberikan saya izin riset dan memberikan data untuk penyusunan skripsi ini.
6. Orang tua tercinta dan kakak saya Monica Celia Bahterawaty yang telah mensupport dan mendoakan saya dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin dapat saya balas dengan apapun.

7. Sahabat-sahabat saya Reza Anjar Triana, Siti Aisyah, Farah Nurlela, Fidela Calista, Sukma Dina, Silvia Aprilia, Yulinda Kusumaningtias dan Anggota Magma 2018 yang telah membantu dan mensupport dalam proses skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu diharapkan pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan bagi semua pihak.

Bekasi, 05 Maret 2022

Penulis,



Tabitha Selby Oktora

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah.....	12
1.5 Sistematika Pelaporan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	13
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	14
2.2 Kualitas Produk (X2).....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	15
2.2.2 Indikator Kualitas Produk	15
2.3 Harga (X3).....	16
2.3.1 Pengertian Harga.....	16

2.3.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi penetapan harga.....	16
2.3.3	Tujuan Penetapan Harga	17
2.3.5	Indikator Harga	18
2.4	Keputusan Pembelian (Y).....	18
2.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
2.4.2	Struktur Keputusan Pembelian.....	19
2.4.3	Proses Pengambilan Keputusan	20
2.4.4	Indikator Keputusan Pembelian	21
2.5	Penelitian Terdahulu.....	22
2.6	Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Desain Penelitian	33
3.1.1	Metode Penelitian.....	33
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.1.3	Populasi dan Sampel	33
3.1.4	Jenis dan Sumber Data	35
3.1.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.2	Model dan Instrumen Penelitian.....	36
3.2.1	Kualitas Pelayanan (X1).....	37
3.2.2	Kualitas Produk (X2).....	37
3.2.3	Harga (X3).....	38
3.2.4	Keputusan Pembelian (Y)	39
3.3	Teknik Analisis Data	39
3.3.1	Metode Analisis Deskriptif	39
3.3.2	Uji Instrumen	40
3.3.3	Uji Asumsi Klasik	42
3.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
3.3.5	Uji Penelitian Hipotesis	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	47
4.1.1 Sejarah singkat De Empire Cafe Cikarang.....	47
4.1.2 Struktur Organisasi De Empire Cafe Cikarang.....	48
4.2 Uji Kualitas Data	50
4.2.1 Deskripsi Hasil Uji Validitas	50
4.2.2 Deskripsi Hasil Uji Uji Reliabilitas	50
4.3 Deskripsi Data Responden	56
4.4 Deskripsi Variabel.....	56
4.4.1 Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	56
4.4.2 Deskripsi Data Variabel Kualitas Produk (X_2).....	58
4.4.3 Deskripsi Data Variabel Harga (X_3)	67
4.4.4 Deskripsi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y)	63
4.5.5 Deskripsi Hasil Uji Statistik.....	64
4.5 Uji Asumsi Klasik	70
4.5.1 Uji Normalitas.....	65
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	66
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.5.4 Uji Autokolerasi	68
4.5.5 Uji Homokedastisitas	69
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	70
4.7 Uji Penelitian Hipotesis.....	71
4.7.1 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t).....	73
4.7.2 Uji Signifikan Secara Bersama-Sama (Uji F).....	73
4.7.3 Uji Koefisien Determinan (R^2)	73
4.8 Pembahasan	77
4.9 Kelemahan Penelitian.....	85

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 86

 5.1 Simpulan..... 86

 5.2 Saran..... 87

DAFTAR PUSTAKA 90

LAMPIRAN.....93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Nama Cafe di Cikarang.....	2
Tabel 1.2 Jumlah Data Penjualan Bulan Januari-Oktober 2021	4
Tabel 1.3 Data Hasil Wawancara Kualitas Pelayanan	6
Tabel 1.4 Data Hasil Wawancara Kualitas Produk.....	7
Tabel 1.5 Daftar Perbandingan Harga Menu Makanan Dan Minuman	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Kategori Pemberian Skor Alternatif Jawaban.....	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan(X_1)	55
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_2).....	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Harga (X_3).....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 4.6 Data Karakteristik Responden Penelitian	55
Tabel 4.7 Skor Jawaban Responden Kualitas Pelayanan (X_1).....	57
Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden Kualitas Produk (X_2)	59
Tabel 4.9 Skor Jawaban Responden Harga (X_3).....	61
Tabel 4.10 Skor Jawaban Responden Keputusan Pembelian (Y).....	63
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Sminorv</i>	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolineritas	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokolerasi	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Homogenitas.....	67
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t).....	70

Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikan Secara Bersama-Sama (Uji F).....	71
Tabel 4.20 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	73
Tabel 4.21 Koefisien Korelasi Antar Variabel.....	73
Tabel 4.22 Rekapitulasi Hasil Uji Statistik.....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran Teoritis	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi De Empire Cafe Cikarang	49

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA DE EMPIRE CAFE CIKARANG

ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

18%

PUBLICATIONS

15%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	id.123dok.com Internet Source	2%
2	simki.unpkediri.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
4	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
5	ejournal.stiesia.ac.id Internet Source	1%
6	garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	1%
7	journal.uhamka.ac.id Internet Source	1%
8	eprints.undip.ac.id Internet Source	1%

9	repository.its.ac.id Internet Source	1%
10	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	1%
11	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
12	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	1%
13	eprints.umm.ac.id Internet Source	1%
14	id.scribd.com Internet Source	1%
15	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	1%
16	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper	1%
17	repositori.umsu.ac.id Internet Source	1%
18	journal.umpo.ac.id Internet Source	1%
19	eprints.umg.ac.id Internet Source	1%