

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI TUKU**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh

Annisa Septiani

NPM: 41183402210038



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2026**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI TUKU**

Tanggal: 21 Januari 2026

Oleh

Annisa Septiani

NPM: 41183402210038

Disetujui,
Pembimbing



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI TUKU**

Tanggal: 28 Januari 2026

Oleh

Annisa Septiani

NPM: 41183402210038

Diuji oleh,

Penguji I



Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.

Penguji II



Dr. Syahyono, S.E., M.M.

Mengetahui,
Pembimbing



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Septiani
NPM : 41183402210038
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Email : annisaaseptiani456@gmail.com
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap
Keputusan Pembelian Kopi Tuku

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera di daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme atau apapun yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebaik-baiknya sebagai penanggung jawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 08 Januari 2026


Annisa Septiani

ABSTRAK

Annisa Septiani (41183402210038)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Tuku Coffee

vii + 120 + 18 tabel + 1 gambar + 2 diagram + 18 lampiran

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi dan Keputusan Pembelian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Kopi Tuku. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Untuk analisis data menggunakan uji statistik dari perhitungan menggunakan regresi berganda dengan program IBM SPSS versi 22.

Hasil uji penelitian statistik menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Kopi Tuku, yang dibuktikan hasil uji t diperoleh t hitung variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah 7.679 dan nilai t tabel 1,661 maka $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($7.679 > 1.661$) dengan nilai signifikansi ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Kualitas Pelayanan (X1) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Tuku Coffee. t hitung variabel Promosi (X2) adalah 3.889 dan nilai t tabel 1.661 maka $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($3.889 > 1.661$) dengan nilai signifikansi ($0,01 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti Promosi (X2) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Kopi Tuku. Hasil koefisien korelasi (R^2) yang secara simultan (bersama-sama) antara variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Promosi (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) adalah sebesar 67,2%. Ini artinya bahwa 67,2% variabel Keputusan Pembelian konsumen dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dan Promosi. Sisanya 32,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Daftar Pustaka: (2005 – 2024)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum 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 dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Tuku”. Skripsi ini disusun guna melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan kelulusan studi pada program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi dan Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya, dukungan, bantuan, bimbingan, arahan, masukan dan perhatian kepada penulis, sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi
3. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi di Universitas Islam 45 Bekasi yang telah banyak berkontribusi memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Teruntuk cinta pertama saya, Ayahanda Tercinta Alm. Papa Sigit Adhiwiyono, S.T. Beliau sempat menemani dan membantu penulis dalam perjalanan selama menempuh pendidikan semester akhir. Namun, beliau pergi disaat penulis belum menyelesaikan hingga tamat sampai akhir. Kepergian beliau membuat penulis mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada, ragamu memang sudah tidak bisa penulis jangkau tapi namamu akan tetap menjadi motivasi terkuat sampai detik ini. Alhamdulillah, kini penulis

sudah berada di tahap ini, menyelesaikan tugas akhir ini walaupun pada akhirnya penulis harus berjuang tertatih sendiri tanpa kau temani lagi. Terimakasih atas segala pengorbanan dan cinta tulus kasih yang diberikan walaupun singkat tapi sangat berarti. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan Papa di tempat yang paling mulia di sisi Allah SWT.

5. Almarhumah Mama Tercinta Andriana yang sangat kucintai, ku sayangi, dan yang paling berarti di hidupku. Mama yang selalu penulis rindukan dan cintai. Alm mama yang sudah bahagia disana belum sempat penulis berikan kebahagiaan rasa bangga, belum melihat anaknya menyelesaikan pendidikan terakhirnya dan tidak bisa menemani sampai wisuda. Terimakasih sudah melahirkan, merawat, dan membesarkan dengan penuh cinta dan kasih sayang. Terimakasih juga sudah mengantarkan penulis berada di tempat ini, walau pada akhirnya penulis harus berjuang sendiri tanpa kau temani.
6. Nenek Sri Mulyani dan Alm Kakek Sogol. Terima kasih atas segala kasih sayang, didikan, serta perhatian yang telah diberikan kepada penulis sejak kecil. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan keberkahan, kesehatan, dan memberikan tempat terbaik bagi Alm Kakek Sogol di sisi-Nya.
7. Teman-teman yang senantiasa membantu yaitu, Fitri, Nadifah, Siska, Shalsa, dan Anggita. Terima kasih sudah membantu dan menemani serta mendukung atas segala proses penyelesaian skripsi ini.
8. Terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri. Karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran dan maaf atas segala paksaan batin yang lelah dipaksa untuk terus menerus bertahan. Terima kasih telah mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan dengan sebaik dan semaksimal mungkin, terima kasih sudah sekuat ini, dan maaf jika jalan yang kuambil membuatmu kesukahan. Saya bangga pada diri saya sendiri! Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, Mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian skripsi ini, karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan adanya kritik, saran, serta masukan sebaai perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca.

Bekasi, 09 Januari 2026

Penulis

Annisa Septiani

NPM 41183402210038

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR DIAGRAM.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	17
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	17
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	17
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	17
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	18
BAB II.....	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Keputusan Pembelian.....	20
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	20
2.1.2 Indikator Keputusan Pembelian	21
2.1.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pembelian.....	22
2.2 Kualitas Pelayanan	24
2.2.1 Grand Teori Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan	24
2.2.3 <i>Middle Theory</i> Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
2.2.5 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	27

2.3 Promosi	30
2.3.1 Grand Teori Promosi	30
2.3.2 Definisi Promosi.....	30
2.3.3 Middle Teori Promosi	31
2.3.4 Indikator Promosi	31
2.3.5 Tujuan Promosi	31
2.4 Penelitian Terdahulu.....	32
2.5 Kerangka Pemikiran Dan Formulasi Hipotesis	36
2.5.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 2.1	37
Kerangka Pemikiran	37
2.6 Hipotesis Penelitian.....	38
1. Hipotesis 1 (Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian).....	38
2. Hipotesis 2 (Pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian)	38
BAB III	41
METODE PENELITIAN.....	41
3.1.Desain Penelitian	41
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	41
3.1.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data	41
3.1.4 Jenis Sumber Data	36
3.1.5 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.2 Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 3.1.....	37
Pengukuran Variabel.....	37
3.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan	38
3.2.1.1. Definisi Konseptual.....	38
3.2.1.2. Definisi Operasional.....	38
3.2.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan	38
3.2.2 Variabel Promosi	38
3.2.2.1. Definisi Konseptual.....	38
3.2.2.2. Definisi Operasional.....	38

3.2.2.3. Indikator Promosi.....	39
3.2.3 Variabel Keputusan Pembelian.....	39
3.2.3.1. Definisi Konseptual.....	39
3.2.3.2. Definisi Operasional.....	39
3.2.3.3. Indikator Keputusan Pembelian	39
3.3 Metode Analisis Data	39
3.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	40
1. Uji Validitas	40
3.4 Uji Asumsi Klasik	41
3.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.5.1 Analisis Data dan Uji Hipotesis	43
3.5.1.1 Uji T (parsial)	43
3.5.1.2 Uji F (Uji Simulian)	43
3.5.1.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Profil Perusahaan.....	34
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	34
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	46
4.1.3 Hasil Pengolahan Data Statistik	46
4.1.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden	46
4.1.3.2 Karakter Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2 Deskripsi Analisis Data	48
4.3 Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	56
4.3.1 Hasil Uji Validitas	56
1. Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pembelian (Y)	56
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	60
4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	64

4.5 Hasil Uji Hipotesis	65
4.5.1 Hasil Uji t (Parsial)	65
4.5.2 Uji F (Uji Simultan)	67
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69
4.6 Pembahasan	69
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	70
4.6.2 Pengaruh Promosi (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	71
4.7 Kelemahan Penelitian	71
BAB V	73
SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 SIMPULAN	73
5.2 SARAN	73
DAFTAR PUSTAKA	75
DAFTAR LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra Survei Keputusan Pembelian	8
Tabel 1. 2 Hasil Pra Survei Variabel Kualitas Pelayanan	13
Tabel 1. 3 Hasil Pra Survei Variabel Promosi	15
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 2. 3 Pengukuran Variable	25
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Domisili	48
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	49
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	51
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Promosi (X2).....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	58
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Promosi (X2).....	59
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Promosi (X2).....	59
Tabel 4. 12 ANOVA	67
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kopi Tuku	4
-----------------------------	---

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 1 Keluhan Kualitas Pelayanan	12
Grafik 4 1 Grafik Normalitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Kuisioner	78
Lampiran 2 Komentor terkait Keluhan Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Gojek Tuku Jabodetabek Periode 2025	83
Lampiran 3 Hasil Uji Coba Jawaban Instrumen Penelitian Keputusan Pembelian (Y)	90
Lampiran 4 Hasil Uji Coba Jawaban Instrumen Kualitas Pelayanan (X1)	92
Lampiran 5 Hasil Uji Coba Jawaban Instrumen Promosi (X2)	93
Lampiran 6 Hasil Output Validitas Instrumen Penelitian Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan, dan Promosi	94
Lampiran 7 Hasil Output Reliabilitas Instrumen Penelitian Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan, dan Promosi	97
Lampiran 8 Hasil Output Uji Asumsi Klasik	98
Lampiran 9 Hasil Output Uji Analisis Regresi Linear Berganda	100
Lampiran 10 Hasil Output Uji Hipotesis	101
Lampiran 11 Tabel Distribusi Nilai R tabel	102
Lampiran 12 Tabel Nilai-Nilai untuk Distribusi F	103
Lampiran 13 Tabel Nilai-Nilai untuk Distribusi T	104
Lampiran 14 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	105
Lampiran 15 Kartu Seminar Proposal	106
Lampiran 16 Kartu Bimbingan Skripsi	108
Lampiran 17 Surat Izin Penelitian	109
Lampiran 18 Daftar Riwayat Hidup	114

Lampiran 18 Hasil Turnitin

SKRIPSI_FIX_BAB_1-5 LENGKAP_DONE_BGTTT.pdf

ORIGINALITY REPORT

33%

SIMILARITY INDEX

31%

INTERNET SOURCES

18%

PUBLICATIONS

18%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Konsorsium PTS Batch 5 Student Paper	4%
2	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
4	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	1%
5	jurnal.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%
6	positori.usu.ac.id Internet Source	1%
7	positori.uinjkt.ac.id Internet Source	1%
8	www.jurnal.ubs-usg.ac.id Internet Source	1%
9	positori.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%