

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI
KENANGAN**

(Survei Pada Konsumen di Cipayung Jakarta Timur)

SKRIPSI

HALIDZAH FIRA AINI

21170000282



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI
KENANGAN**

(Survei Pada Konsumen di Cipayung, Jakarta Timur)

SKRIPSI

**HALIDZAH FIRA AINI
21170000282**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA ,KUALITAS PRODUK ,DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI
KENANGAN**

(Survei Pada Konsumen di Cipayung, Jakarta Timur)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, Agustus 2021

HALIDZAH FIRA AINI
NPM 21170000282

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI
KENANGAN
(Survei Pada Konsumen di Cipayung, Jakarta Timur)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Drs.Sumitro dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Jakarta, Agustus 2021

Pembimbing,



Drs.Sumitro M.Sc

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc

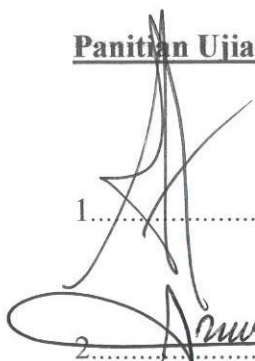
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Survei Pada Konsumen Kopi Kenangan di Cipayung, Jakarta Timur)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta pada tanggal 06 September 2021 dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. ; Drs. Sumitro, M.Sc (Dosen Pembimbing)

3. ; Dr. Gatot Prabantoro S.E,MM (Anggota Penguji)

4. ; Farmansyah Maliki S.E, MM (Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebuah persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dan terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Drs. Sumitro selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
6. Ibuku Prehatini dan Ayahku Abdul Majid Ilyas M.si yang selalu memberikan doa, dan selalu menjadi penyemangat di hidup saya , juga untuk Adik Saya Aisyah Rizki Habibah yang selalu membantu dan mendukung dalam segala keadaan
7. Teruntuk diri sendiri yang sudah berjuang dengan sekuat tenaga dan pantang menyerah agar bisa menyelesaikan skripsi ini
8. Sahabat-sahabat terbaik. Yoan Septyani yang sudah bersedia mendengarkan segala keluh kesah selama pekerjaan skripsi ini, Indah Karlina Sandy yang

bersedia meminjamkan laptopnya saat laptop saya lemot dan seluruh anggota grup “Sahabat 77” dan “Noname108” yang selalu membantu, mendukung dan membuat tawa pelepas penat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

9. Seluruh teman-teman STEI angkatan 2017 yang telah memberikan banyak pelajaran hidup dan warna dalam hidup saya.

10. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, saya mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2021

HALIDZAH EIRA AINI

NPM 21170000282

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Halidzah Fira Aini
NPM 21170000282
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Dalam pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty*) atas skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI
KOPI KENANGAN**

(Survei Pada Konsumen di Cipayung Jakarta Timur)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilih hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :

Pada tanggal :

Jakarta, Agustus 2021

HALIDZAH FIRA AINI

NPM 21170000282

<p>Halidzah Fira Aini NPM : 21170000282 Program Studi S1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing : Drs. Sumitro, M.Sc</p>
<p>PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI KENANGAN (Survei Pada Konsumen di Cipayung Jakarta Timur)</p>	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di kopi kenangan. Harga ,Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen dan variabel dependen dalam peneliatian ini adalah keputusan pembelian.</p> <p>Metode penelitian dalam penelitian ini adalah survei yang dilakukan dengan menyebar kuesioner.Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen kopi kenangan di Cipayung Jakarta Timur. Penentuan sampel menggunakan metode purposive sampling, dengan sampel sebanyak 97 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien determinasi parsial dan berganda. Pengolahan data dilakukan dengan aplikasi komputerisasi SPSS ver.28</p> <p>Uji hipotesis secara parsial variabel Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, besar pengaruh berdasarkan nilai koefisien determinasi parsial sebesar 22%. Variabel Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi parsial sebesar 67%. Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi parsial sebesar 70%.dan hasil uji hipotesis secara simultan variabel Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara bersamaan terhadap Keputusan Pembelian dengan besar pengaruh berdasarkan analisis koefisien determinasi berganda sebesar 76,7%</p>	
<p><i>Kata kunci : Harga,Kualitas Produk,Kualitas Pelayanan,Keputusan Pembelian</i></p>	

Halidzah Fira Aini NPM : 21170000282 Study Program S1 Management	Advisor : Drs. Sumitro, M.Sc
PRICES IMPACT, PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISIONS IN KOPI KENANGAN (Survey on Consumers of Cipayung,East Jakarta)	
ABSTRACT	
<p><i>Keywords: Price, Quality Product, Service Quality, Purchase Decision</i></p>	

This study aims to determine the effect of price, Quality Product, and Service Quality on purchasing decisions in e-commerce. Price, Quality Product, and Service Quality are independent variables and the dependent variable in this research is purchasing decisions.

The research method in this study is a survey conducted by distributing questionnaires. The population in this study were all kopi kenangan consumers in Cipayung, East Jakarta. Determination of the sample using purposive sampling method, with a sample of 97 respondents. Analysis of the data used in this study is the analysis of the coefficient of partial and multiple determination. Data processing is carried out with the SPSS ver.28 computerized application

Partially test the hypothesis that the variables of Price, Quality Product and Service Quality has no a significant effect on Purchasing Decisions, the effect is based on the value of the coefficient of partial determination of the Price variable of 22%, the large influence is based on the analysis of the coefficient of partial determination of the variable Quality Product of 67%, large The influence based on the analysis of the coefficient of partial determination of the Service Quality variable is 70 % and the results of the simultaneous hypothesis testing of Price, Quality Product and Service Quality variables have a significant effect simultaneously on Purchase Decisions with a large influence based on the analysis of the multiple determination coefficient of 76,7%.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
10.1. Latar Belakang Masalah.....	1
10.2. Rumusan Masalah.....	5
10.3. Tujuan Penelitian	5
10.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
2.1 Review Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Harga.....	13
2.2.2 Kualitas Produk.....	15
2.2.3 Kualitas Pelayanan	18
2.2.4 Keputusan Pembelian.....	21
2.3 Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	24
2.3.1 Pengaruh antara Harga dengan Keputusan Pembelian	24
2.3.2 Pengaruh antara Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian....	25
2.3.3 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	26
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian.....	27
BAB III.....	28
3.1 Strategi Penelitian	28

3.2	Lokasi Penelitian	28
3.3	Populasi dan Sampel	28
	Populasi Penelitian.....	28
	Sampel Penelitian	29
3.4	Data dan Metode Pengumpulan Data	30
	3.4.1 Data.....	30
	3.4.2 Metode Pengumpulan Data	30
3.5	Operasional Variabel.....	31
3.6	Metode Analisis Data.....	33
	3.6.1 Uji Validitas	34
	3.6.2 Uji Realibilitas.....	35
3.7	Metode Analisis Data.....	36
	3.7.1 Cara Pengolahan Data.....	36
	3.7.2 Penyajian Data.....	36
	3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	36
3.8	Pengujian Hipotesis	38
BAB IV	41
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian.....	41
4.2.	Deskripsi Responden	42
4.3.	Deskripsi Data	44
4.4.	Hasil Pengujian Operasional Variabel	47
	4.4.1 Uji Validitas	47
	4.4.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.5.	Analisis Statistik Data.....	51
	4.5.1 Analisis Koefisien Determinasi.....	51
	4.5.2 Pengujian Hipotesis	54
	4.5.3 Temuan Hasil Penelitian	56
BAB V	58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran	59
DAFTAR REFRENSI	60
DAFTAR LAMPIRAN	62
Pengantar Penelitian Kuisisioner	62
KUESIONER	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Angka Volume konsumsi kopi di Indonesia	4
Tabel 3.1	Tabel Indikator Variabel Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	31
Tabel 3.2	Tabel Skala <i>Likert</i>	33
Tabel 3.3	Tabel Koefisien Korelasi Spearman.....	36
Tabel 4.1	Tabel Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2	Tabel Profil Responden Berdasarkan Tingkat Usia	43
Tabel 4.3	Tabel Profil Responden Berdasarkan Tingkat Profesi	43
Tabel 4.4	Tabel Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	44
Tabel 4.5	Tabel Validitas Instrumen Per-butir Variabel Harga (X_1).....	47
Tabel 4.6	Tabel Validitas Instrumen Per-butir Variabel Kualitas Produk (X_2).....	48
Tabel 4.7	Tabel Validitas Instrumen Per-butir Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	49
Tabel 4.8	Tabel Validitas Instrumen Per-butir Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	50
Tabel 4.9	Tabel Hasil Uji Reliabilitas Variabel	50
Tabel 4.10	Tabel Koefisien Determinasi Parsial Harga (X_1)	51
Tabel 4.11	Tabel Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Produk (X_2).....	52
Tabel 4.12	Tabel Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan (X_3).....	52
Tabel 4.13	Tabel Koefisien Determinasi Simultan (Berganda).....	53
Tabel 4.14	Tabel Hasil Pengujian Hipotesis Parsial Harga (X_1).....	54
Tabel 4.15	Tabel Hasil Pengujian Hipotesis Parsial Kualitas Produk (X_2).....	55
Tabel 4.16	Tabel Hasil Pengujian Hipotesis Parsial Kualitas Pelayanan (X_3).....	55
Tabel 4.17	Tabel Hasil Pengujian Hipotesis Simultan	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 Kerangka Konseptual Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Variabel Harga (X_1)	45
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk (X_2)	45
Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	46
Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	46
Gambar 4.5 Hasil Koefisien Determinasi.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. KUESIONER PENELITIAN	62
Lampiran 2. Tabel Data Tabulasi Harga (X_1).....	66
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas	78
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....	82
Lampiran 5. Uji Koefisien Determinasi	84