

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI  
PENJUALAN, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI KANEKI  
(Studi Kasus Pada Konsumen Kopi Kaneki Jakarta Timur)**

**SKRIPSI**

**IDHAM FATHULLAH**

**21170000290**



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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI PENJUALAN,  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KOPI KANEKI  
(Studi Kasus Pada Konsumen Kopi Kaneki Jakarta Timur)**

**SKRIPSI**

**IDHAM FATHULLAH  
21170000290**



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

**PROGRAM S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI PENJUALAN,  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KOPI KANEKI**

**(Studi Kasus Pada Konsumen Kopi Kaneki Jakarta Timur)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen 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/skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (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, 15 Agustus 2021

**IDHAM FATHULLAH**  
NPM 21170000290

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Karya ilmiah dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI PENJUALAN,**

**DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KOPI KANEKI  
(Studi Kasus Pada Konsumen Kopi Kaneki Jakarta Timur)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Dr. Endang Sugiharti, Ir. M.Si dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc. Serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Stud S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 15 Agustus 2021

Pembimbing,



Dr. Endang Sugiharti, Ir. M.Si

Kepala Program Studi S1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

## HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI PENJUALAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI KANEKI**

( Studi Kasus Pada Konsumen Kopi Kaneki Jakarta Timur )

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal

#### **Panitia Ujian** Karya Ilmiah



1.; M. Lashad Ramaditya, BBA., M.Sc

(Kepala Program Studi S1 Manajemen)

2.; Dr. Endang Sugiharti, Ir. M.Si

(Pembimbing)

3.; Dr.M.anhar,M.Si.,ak.,cA

(Anggota Penguji)

4.; Imelda Aprileny, SE.,ME

(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, tidak lupa juga tercurahkan rasa syukur dan terimakasih yang amat sangat dalam kepada kedua orangtua penulis yaitu Alm. Amir dan Ida R, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI PENJUALAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI KANEKI” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI INDONESIA). Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua STEI Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melaluinya. Itu semua berkat bantuan dari berbagai pihak baik secara moral, motivasi maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Endang Sugiharti, Ir. M.Si selaku Dosen Pembimbing.
2. Bapak Dr.M.anhar,M.Si.,ak.,cA dan Ibu Imelda Aprileny, SE.,ME selaku Dosen Penguji.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua STEI Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala program studi S1 Manajemen.
5. Seluruh jajaran Dosen dan Staf STEI Indonesia.
6. Pemilik Kaneki yang telah memberikan izin untuk penelitian.
7. Konsumen Kaneki yang telah bersedia mengisi kuisisioner penelitian.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya selama ini.
9. Teman – teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan, tempat berdiskusi, dan berbagi cerita.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh diatas kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman serta pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran, masukan, serta kritikan yang membangun dari segala pihak.

Tidak lupa juga penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik disengaja ataupun tidak. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 15 Agustus 2021

Idham Fathullah

# HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Idham Fathullah  
NPM : 21170000290  
Program Studi : Strata 1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

## **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI PENJUALAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI KANEKI**

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 (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 15 Agustus 2021

Yang menyatakan

ttd

Idham Fathullah



Idham Fathullah  
NPM : 21170000290  
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :  
Dr. Endang Sugiharti, Ir. M.Si

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI PENJUALAN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI KANEKI JAKARTA TIMUR**  
**(Studi Kasus Pada Konsumen Kopi Kaneki Jakarta Timur)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Promosi Penjualan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Kaneki Jakarta Timur (Studi Kasus pada Konsumen Kopi Kaneki Jakarta Timur).

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, yang dianalisis dengan pendekatan survey yaitu pengumpulan data dan penilaian responden dengan menggunakan kuesioner dan diolah menggunakan *IBM SPSS 26*. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen kopi Kaneki Jakarta Timur yang telah melakukan minimal dua kali pembelian. Sampel penelitian ini berdasarkan metode *Purposive Sampling*, dengan sampel sebanyak 97 responden pada penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Pengolahan data dengan Pengujian hipotesis menggunakan Uji t dan Koefisien Determinasi Simultan ( $R^2$ ).

Hasil penelitian membuktikan kualitas produk, promosi penjualan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas produk, promosi penjualan, dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan pembelian oleh pelanggan.

***Kata Kunci* : Kualitas Produk, Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pembelian.**

Idham Fathullah  
NPM : 21170000290  
S1 Management Study Program

Supervisor :  
Dr. Endang Sugiharti, Ir. M.Si

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SALES PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISION OF EAST JAKARTA KANEKI COFFEE  
( case study on East Jakarta Kaneki Coffee Consumers)***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the effect of product quality, sales promotion and service quality on purchase decision of East Jakarta Kaneki Coffee ( case study on East Jakarta Kaneki Coffee Consumers).*

*This study uses an associative research type with a quantitative approach, which is analyzed with a survey approach, namely data collection and respondent assessment using a questionnaire and processed using IBM SPSS 26. The population of this study is Kaneki Coffee consumers in East Jakarta who have made at least two purchases.. The research sample is based on purposive sampling method, with a sample of 97 respondents in this study. The data collection technique used a questionnaire. Data processing by testing the hypothesis using the t test and the simultaneous coefficient of determination ( $R^2$ ).*

*The results of the study prove that Product Quality, Sales Promotions, and Quality of Service have a positive and significant effect. So it can be concluded that improving product quality, sales promotion, and service quality can increase customer purchases.*

***Keywords : Product Quality, Sales Promotions, Quality of Service and Purchase decision***