

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

(Jalan Dukuh Kupang Utara 1 No.18 Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

I KETUT ARI WIRAWAN

20420047

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2025

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : I Ketut Ari Wirawan

NPM : 20420047

Alamat : Jl. Dukuh Kupang Gang Lebar No. 23

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI KAE KOPI”**

bukan merupakan plagiasi dari skripsi orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya,

Yang Membuat Pernyataan



I KETUT ARI WIRAWAN

NPM : 20420047

SKRIPSI

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

Diajukan oleh:

I KETUT ARI WIRAWAN

NPM : 20420047

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Ni Ketut Yulia Agustini, SE.MM

Tanggal, 14 Januari 2025

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M

Tanggal, 14 Januari 2025

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI KAE KOPI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

I Ketut Ari Wirawan

NPM : 20420047

Susunan Dewan Penguji

DOSEN PEMBIMBING



Ni Ketut Yulia Agustini, SE.MM

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M



Dr. Djojo Dihadjo, SE.MM.MAK

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 14 Januari 2025



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M
Ketua Program Studi Manajem

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Kae Kopi”**, sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan serta dukungan, bimbingan maupun motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, Sp.THT-KL(K), FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec Gimanto Gunawan, MM., M.Ak, selaku Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Ni Ketut Yulia Agustin, SE.MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan maupun mengarahkan selama penulisan skripsi ini.

5. Ibu Dajah Julindrastuti, S.E., M.Ak, selaku Dosen Wali yang turut membantu saya memberikan arahan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat untuk saat ini maupun di masa depan.
7. Seluruh Staff Kemahasiswaan dan Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan pelayanan terbaik selama proses perkuliahan hingga skripsi.
8. Kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu serta Kakak-Kakak saya yang selalu mendoakan, memberikan semangat maupun dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada diri penulis yang telah kuat lahir dan batin untuk menyelesaikan masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini selesai.
10. *Special thanks to* Teresa, Roosyidah, Komang Ayu, dan Galuh yang telah meluangkan waktu serta sangat membantu penulis dalam proses penelitian skripsi ini hingga selesai.
11. Kepada sahabat penulis Tere, Rangga, Victor, Hanan, Sheva, Reva, Nelly yang selalu mengingatkan penulis untuk terus bertahan dan berjuang, serta mendengarkan keluh kesah penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

12. Kepada teman-teman di organisasi KMHDI PC Surabaya Mita, Devi, Teta, Novi, Muliana, Ruby, Diana, Sandy, Arya KP, dan Vicca yang telah mendukung saya dalam mengerjakan skripsi.

13. Rekan seangkatan 2020 dan semua pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berbagi pengalaman dan membantu semasa perkuliahan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan limpahan rahmat atas segala jasa serta bantuan yang diberikan kepada penulis. Dengan demikian penulis mengakhiri kata pengantar ini. Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca maupun peneliti selanjutnya.

Surabaya,

I Ketut Ari Wirawan

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	10
2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.4 Pengertian Kualitas Produk	14
2.1.5 Pengertian Harga	17
2.1.6 Pengertian Lokasi	20
2.1.7 Pengertian Keputusan Pembelian	22
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	35
2.3.1 Hipotesis	35
2.3.2 Model Analisis	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1 Populasi	37

3.2.2	Sampel	38
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	38
3.3	Identifikasi Variabel	39
3.4	Definisi Operasional Variabel	40
3.4.1	Kualitas Pelayanan (X_1).....	40
3.4.2	Kualitas Produk (X_2)	41
3.4.3	Harga (X_3)	41
3.4.4	Lokasi (X_4)	42
3.4.5	Keputusan Pembelian (Y).....	43
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	44
3.5.1	Jenis Data.....	44
3.5.2	Sumber Data	44
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	45
3.6.1	Observasi	45
3.6.2	Wawancara	45
3.6.3	Kuesioner.....	46
3.6.4	Dokumentasi.....	46
3.6.5	Studi Pustaka	46
3.7	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	48
3.7.1	Uji Validitas	48
3.7.2	Uji Reabilitas	48
3.8	Teknik Analisis	48
3.8.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.8.2	Uji Hipotesis.....	50
3.8.2.1	Uji T.....	50
3.8.2.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Gambaran Objek Penelitian	52
4.1.1	Profil Kae Kopi.....	52
4.1.2	Struktur Organisasi.....	54
4.1.3	Menu.....	55
4.2	Deskripsi Jawaban Responden.....	57

4.2.1	Kriteria dan Karakteristik Responden	57
4.2.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2.1.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	58
4.2.2	Deskripsi Variabel Bebas dan Terikat	59
4.2.3	Uraian Jawaban Responden	59
4.3	Analisis Model atau Pengujian Hipotesis	61
4.3.1	Hasil Uji Instrumen	61
4.3.1.1	Hasil Uji Validitas	61
4.3.1.2	Hasil Uji Reliabilitas	64
4.3.2	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
4.3.3	Hasil Uji T	68
4.3.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan(X_1) Terhadap Keputusan Pembelian(Y)	69
4.3.3.2	Pengaruh Kualitas Produk(X_2) Terhadap Keputusan Pembelian(Y) 70	
4.3.3.3	Pengaruh Harga(X_3) Terhadap Keputusan Pembelian(Y)	71
4.3.3.4	Pengaruh Lokasi(X_4) Terhadap Keputusan Pembelian(Y)	72
4.3.4	Koefisien Determinasi (R^2)	73
4.3.5	Pembahasan	74
4.3.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian....	74
4.3.5.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	74
4.3.5.3	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	75
4.3.5.4	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	75
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN		76
5.1	Simpulan	76
5.2	Saran	77
5.3	Keterbatasan	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN		82
LAMPIRAN II DATA TABULASI & OUTPUT SPSS		93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Foto Kae Kopi Dari depan.....	53
Gambar 4. 2 Foto Indoor Kae Kopi.....	53
Gambar 4. 3 Foto Outdoor Kae Kopi	54
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi	55
Gambar 4. 5 Menu di Kae Kopi	56
Gambar 4. 6 Kurva Distribusi T.....	69
Gambar 4. 7 Kurva Distribusi T.....	70
Gambar 4. 8 Kurva Distribusi T.....	71
Gambar 4. 9 Kurva Distribusi T.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Menu Kae Kopi Surabaya	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia	58
Tabel 4. 4 Rentang Skala.....	59
Tabel 4. 5 Jawaban Responden.....	59
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
Tabel 4. 9 Hasil Uji T.....	68
Tabel 4. 10 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	73

ABSTRAK

Perkembangan zaman pada era globalisasi sangat berpengaruh dalam bidang ekonomi, hal ini dikarenakan banyak sekali masyarakat Indonesia yang mulai berbondong-bondong dan membuka usaha bisnis untuk menunjang perekonomian baik itu usaha bisnis kecil maupun usaha bisnis besar. Dalam sebuah bisnis, suatu perusahaan dari waktu ke waktu harus selalu berusaha agar bisa berkembang mencapai kesuksesan yang berkelanjutan. Usaha jasa yang saat ini sedang banyak diminati adalah usaha cafe. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, dan lokasi terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Kae Kopi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, responden berjumlah 100 konsumen diambil dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Sedangkan Kualitas Pelayanan dan Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen.

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

ABSTRACT

The development of the times in the era of globalization is very influential in the economic field, this is because many Indonesians are starting to flock and open business ventures to support the economy, be it small business ventures or large business ventures. In a business, a company from time to time must always strive to develop to achieve sustainable success. The service business that is currently in great demand is the cafe business. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, product quality, price, and location on consumer purchasing decisions at Kae Kopi. The method used in this research is quantitative method, respondents totaling 100 consumers were taken using a questionnaire. The results showed that Product Quality and Location have a significant effect on consumer purchasing decisions. Meanwhile, Service Quality and Price have no significant effect on consumer purchasing decisions.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Price, Location, Purchasing Decision