

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN ES TEH
INDONESIA**

**(Studi Kasus Pelanggan Es Teh Indonesia Pada Cabang Simpang Darmo
Permai Surabaya)**

(Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen)



Diajukan Oleh:

ADELIA AINUNNISA WICAKSONO

NPM: 20420053

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2025

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Adelia Ainunnisa Wicaksono

NPM : 20420053

Alamat : Simomulyo Baru 1A/18, Surabaya

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN ES TEH Indonesia (Studi Kasus Pelanggan Es Teh Indonesia Pada Cabang Simpang Darmo Permai Surabaya)”** adalah benar-benar karya Saya sendiri dan bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengagn ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini Saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 3 januari 2025

Yang membuat pernyataan



Adelia Ainunnisa Wicaksono

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN ES TEH INDONESIA
(Studi Kasus Pelanggan Es Teh Indonesia Cabang Simpang Darmo Permai Surabaya)

Diajukan Oleh:

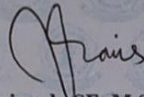
ADELIA AINUNNISA WICAKSONO

NPM: 20420053



TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

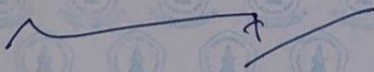
DOSEN PEMBIMBING



Evianah, SE, M.Si.

Tanggal, 16 Januari 2025

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M

Tanggal, 16 Januari 2025

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN ES TEH INDONESIA
(Studi Kasus Pelanggan Es Teh Indonesia Cabang Simpang Darmo Permai Surabaya)

Diajukan Oleh:

ADELIA AINUNNISA WICAKSONO

NPM: 20420053

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Evianah, SE, M.Si

Anggota Tim Penguji



Dr. Djojo Dihadjo, SE.MM.MAk

Anggota Tim Penguji



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE.,MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal, . 16 Januari 2025



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT., yang senantiasa memberikan limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN ES TEH INDONESIA (Studi Kasus Pelanggan Es Teh Indonesia Cabang Simpang Darmo Permai Surabaya)” sehingga skripsi ini dapat disusun dengan baik, sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijay Kusuma Surabaya.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama yang saya hormati:

1. Prof. Dr. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr., Sp.T.H.T.K.L.. (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., MAK. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Adrianto Trimarjono, SE., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Evianah, SE, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu dalam mengarahkan, membimbing,

serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Ibu Dr. Titik Inayati, SE., MM selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dalam kegiatan belajar mengajar selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya terkait pelayanan administrasi selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua Penulis, Papa, Mama, Nenek dan Adik saya yang selalu mendoakan penulis serta jasa jasa dalam segala hal yang dapat mendidik dan memberi ilmu yang tidak terbatas serta cinta dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
9. Seluruh sahabat sahabat Penulis Aisyah, Rahmat, Baru, Peni, Izza, Agnes, Deway, Shasa, Novita, Tiyak dan Fitria, yang selalu ada saat Penulis membutuhkan saran dan kritik atas penulisan skripsi ini serta selalu memberikan semangat, motivasi dan selalu menemani penulis disaat penulis membutuhkannya.
10. Rekan-rekan seangkatan 2020 di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terimakasih telah memberikan kenangan dan bantuan selama masa perkuliahan.

11. Rekan-rekan UKM Aktual Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terimakasih telah memberikan kenangan dan bantuan selama masa perkuliahan.
12. Seluruh responden yang sudah meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuisioner.
13. Fattah Syach dan Aqeela Aza Calista yang sudah menghibur dan menemani penulis melalui karya-karya menarik dan indah nya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah selalu memberikan rahmat yang berlimpah atas segala jasa, kebaikan serta bantuan yang diberikan kepada Penulis. Akhir kata Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai tambahan pengetahuan maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya, 03 januari 2025



Adelia Ainunnisa Wicaksono

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5 Harga.....	16
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	27
2.3 Hipotesis dan Model Analisis.....	32
2.3.1 Hipotesis.....	32
2.3.2 Model Analisis.....	33

BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.2.1 Populasi Penelitian.....	34
3.2.2 Sampel Penelitian.....	36
3.3 Identifikasi Variabel	37
3.3.1 Variabel Independen (X)	37
3.3.2 Variabel Dependen (Y).....	37
3.4 Devinisi Operasional Variabel.....	37
3.4.1 Kualitas Pelayanan (X1)	38
3.4.2 Harga (X2)	39
3.4.3 Kualitas Produk (X3)	40
3.5 Jenis dan Sumber Data	42
3.5.1 Jenis Data	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6.1 Studi Kepustakaan.....	43
3.6.2 Kuesioner	43
3.7 Teknik Analisis.....	44
3.7.1 Uji Validitas.....	44
3.7.2 Uji Reliabilitas	45
3.7.3 Uji Regresi Linier Berganda	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1 Sejarah Es Teh Indonesia	50
4.2 Analisis Hasil Penelitian Responden.....	52

4.2.1	Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin Responden	53
4.2.2	Berdasarkan Usia Responden.....	53
4.2.3	Berdasarkan Jenis Pekerjaan Responden	54
4.3	Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Penelitian	55
4.3.1	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .	55
4.3.2	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga (X2)	56
4.3.3	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X3)	58
4.3.4	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	59
4.4	Hasil Uji Instrumen	60
4.4.1	Hasil Uji Validitas	60
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	62
4.4.3	Analisis Regresi Linear Berganda	63
4.5	Hasil Pengujian Hipotesis	66
4.5.2	Uji F	69
4.4.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.5.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	72
5.1.	Kesimpulan.....	77
5.2.	Saran	78
5.3.	Keterbatasan Peneliti	79
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		86

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya	27
Tabel 4. 1 Kriteria Responden.....	52
Tabel 4. 2 Data Identitas Responden Mengenai Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 3 Data Identitas Responden Mengenai Usia	53
Tabel 4. 4 Data Identitas Responden Mengenai Jenis Pekerjaan	54
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	55
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga (X2)	56
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X3).....	58
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kualitas Pelayanan (X1)	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas Instrument Harga (X2)	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reabilitas Instrument Kualitas Produk (X3).....	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reabilitas Instrument Keputusan Pembelian (Y)	63
Tabel 4. 14 Hasil Regresi Linier Berganda	64
Tabel 4. 15 Hasil Uji T	67
Tabel 4. 16 Tabel Uji F	70
Tabel 4. 17 Hasil Uji R ²	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Brand Es Teh Indonesia.....	50
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Tabulasi.....	96
Lampiran 3 Hasil Output data SPSS	104