

**PENGARUH VARIASI MENU, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
WARKOP BENING DJAYA CABANG JALAN ARJUNO  
SURABAYA**



**Diajukan Oleh:**

**DINDA AYU PUSPITA SARI**

**NPM : 22420066**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2026**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH VARIASI MENU, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI WARKOP BENING DJAYA  
CABANG JALAN ARJUNO SURABAYA**

**Diajukan Oleh :**

**DINDA AYU PUSPITA SARI**

**22420066**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING**



**Diah Julindrastuti, SE., M.Ak.**

**Tanggal, 13 Agustus 2026**

**KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**Dwi Indah Mustikorini, SE., MM.**

**Tanggal, 13 Agustus 2026**

## HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

### HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

#### SKRIPSI

PENGARUH VARIASI MENU, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA WARKOP BENING  
DJAYA CABANG JALAN ARJUNO SURABAYA

Diajukan Oleh :

DINDA AYU PUSPITA SARI

NPM: 22420066

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Dijah Julindrastuti, SE., M.Ak.

Anggota Dewan Penguji



Dr. Djojo Diharjo, SE., MM., M.Ak



Husni Indrawati Wijaya Putri, SE., MM.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Tanggal, 13 - Agustus - 2026



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM.  
Ketua Program Studi

#### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah Skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama skripsi dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku.

Surabaya, 14 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Dinda Ayu Puspita Sari

22420066

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Variasi Menu, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Warkop Bening Djaya Cabang Jalan Arjuno Surabaya." Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat berbagai tantangan dan hambatan yang harus dihadapi. Namun, berkat pertolongan Allah SWT serta dukungan, bimbingan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat, penghargaan, dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini Susantinah Wisnujati, M.Si., selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Ibu Dra. Ec. Hj. Pratiwi Dwi Karjati, M.M., CRA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dwi Indah Mustikorini, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Dijah Juliandrastuti, S.E., M.Ak., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi kepada penulis sejak awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Ni Ketut Yulia Agustini, S.E., M.M., selaku dosen wali yang senantiasa memberikan arahan, perhatian, dan motivasi selama penulis menjalani proses perkuliahan.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta wawasan yang sangat bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan.
7. Seluruh staf dan tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
8. Kepada kedua orang tuaku tercinta, meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa berbicara dari hati ke hati, penulis tahu bahwa dibalik keheningan itu tersimpan doa yang tak pernah putus untuk penulis. Penulis memahami dan merasakan bahwa doa dan dukungan yang kalian berikan selama ini hadir dalam bentuk yang berbeda, kalian mungkin tidak selalu mengucapkannya, tetapi tindakan dan keberadaan kalian adalah bukti kasih sayang yang tak terhingga. Setiap langkah dan pencapaian yang penulis raih, termasuk selesainya skripsi ini, adalah bagian dari doa dan harapan kalian. Terima kasih atas segala pengorbanan, restu, dan kebahagiaan yang telah kalian berikan.
9. Kakakku tercinta, Dikky Putra Pradana, yang senantiasa menjadi pelengkap dinamika dalam hidup penulis. Di balik segala kekeraskepalaan dan tingkah laku yang menguji kesabaran, kamu adalah sosok yang mengajari penulis banyak hal tentang arti menerima dan menyayangi. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan motivasi, dan selalu mendukung penulis untuk tetap berusaha menyelesaikan studi dengan baik.
10. Sahabat-sahabat tercinta penulis yaitu, Diafira Malika Rahma, Nadia Putri, Keyla Citra, Khoirun Nisa. Kalian bukan sekedar teman seperjalanan, melainkan keluarga yang tumbuh Bersama dalam suka dan duka proses akademik maupun kehidupan pribadi. Kehadiran kalian selalu menjadi tempat berbagi cerita, pendengar setia, serta penompang semangat yang mampu menerima penulis apa adanya tanpa menghakimi. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebahagiaan, Kesehatan, dan kesuksesan dalam setiap Langkah hidup kalian semua.

11. Seseorang yang tak kalah pentingnya, Wahyu Sasongko Rimusa. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, pemikiran, dan materi kepada penulis. Telah menjadi rumah, pendamping segala hal, yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan. Mendengar keluh kesah dan selalu memberi semangat pantang menyerah. Semoga segala ketulusan dan kebaikanmu, kembali padamu dalam bentuk kebahagiaan yang terduga.
12. *Last but not least*, anak perempuan pertama dan harapan orang tuanya, Dinda Ayu Puspita Sari. Ya, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya untuk diri sendiri yang telah diam-diam berjuang tanpa henti. Terima kasih telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski banyak hal yang terjadi di luar prediksi. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah karena kondisi. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah menghadapi tekanan tapi tetap diperjuangkan. Sebelum penulis akhiri *“Beberapa anak memang terlahir beruntung ditengah keluarga yang berkecukupan. Sisanya lebih beruntung lagi karena di beri hati dan tulang yang kuat untuk berusaha sendiri”* kata-kata yang pernah penulis baca dan membuat penulis bisa bertahan hingga titik ini. Adapun lebihnya, mari kita rayakan diri sendiri.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai tambahan referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran, maupun sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridha-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Surabaya, 27 Juni 2026

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Variasi Menu, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Warkop Bening Djaya Cabang Jalan Arjuno Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Warkop Bening Djaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Warkop Bening Djaya Cabang Jalan Arjuno Surabaya, sedangkan sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas), analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program IBM SPSS Statistics.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variasi Menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian dengan nilai t-hitung sebesar 3,908 dan signifikansi 0,000. Kualitas Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian dengan nilai t-hitung sebesar 4,774 dan signifikansi 0,000, serta merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan. Sementara itu, Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian dengan nilai t-hitung sebesar 1,868 dan signifikansi 0,065. Secara simultan, Variasi Menu, Kualitas Pelayanan, dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian dengan nilai F-hitung sebesar 97,667 dan signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,746 menunjukkan bahwa 74,6% variasi Keputusan Pembelian dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, sedangkan 25,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, Warkop Bening Djaya Cabang Jalan Arjuno Surabaya disarankan untuk terus meningkatkan variasi menu dan kualitas pelayanan sebagai faktor utama yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen, serta tetap mempertahankan harga yang kompetitif agar mampu meningkatkan daya saing usaha.

Kata Kunci: Variasi Menu, Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian.

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of Menu Variety, Service Quality, and Price on Purchasing Decisions at Warkop Bening Djaya, Jalan Arjuno Branch, Surabaya. This study used a quantitative approach with a survey method through the distribution of questionnaires to Warkop Bening Djaya customers. The population in this study was all Warkop Bening Djaya customers at Jalan Arjuno Branch, Surabaya, while the research sample consisted of 100 respondents determined using a purposive sampling technique. Data analysis was performed using instrument testing (validity and reliability tests), multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and coefficients of determination using IBM SPSS Statistics.*

*The results showed that Menu Variety had a positive and significant effect on Purchasing Decisions with a calculated t-value of 3.908 and a significance level of 0.000. Service Quality also had a positive and significant effect on Purchasing Decisions with a calculated t-value of 4.774 and a significance level of 0.000, and was the most influential variable. Meanwhile, price did not significantly influence purchasing decisions, with a t-value of 1.868 and a significance level of 0.065. Simultaneously, menu variety, service quality, and price had a positive and significant effect on purchasing decisions, with an F-value of 97.667 and a significance level of 0.000. The adjusted R-square value of 0.746 indicates that 74.6% of the variation in purchasing decisions can be explained by the three independent variables, while 25.4% is influenced by factors outside the study.*

*Based on the research results, Warkop Bening Djaya, Jalan Arjuno Surabaya branch, is advised to continue improving menu variety and service quality as the main factors influencing consumer purchasing decisions, while maintaining competitive prices to enhance business competitiveness.*

**Keywords:** Menu Variety, Service Quality, Price, Purchasing Decisions.

## DAFTAR ISI

|                                                               |                                     |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....</b>                 | <b>iii</b>                          |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                    | <b>v</b>                            |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                          | <b>ix</b>                           |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                       | <b>x</b>                            |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                      | <b>xiii</b>                         |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                  | <b>xiv</b>                          |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                | <b>1</b>                            |
| 1.1 Latar Belakang .....                                      | 1                                   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                     | 7                                   |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                    | 8                                   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                  | 8                                   |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis.....                                   | 8                                   |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                                   | 9                                   |
| 1.5 Sistematika Skripsi.....                                  | 9                                   |
| <b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>  | <b>11</b>                           |
| 2.1 Landasan Teori.....                                       | 11                                  |
| 2.1.1 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....          | 11                                  |
| 2.1.2 Pelayanan Jasa.....                                     | 12                                  |
| 2.1.3 Perilaku Konsumen .....                                 | 13                                  |
| 2.1.4 Variasi Menu .....                                      | 14                                  |
| 2.1.5 Kualitas Pelayanan .....                                | 16                                  |
| 2.1.6 Harga.....                                              | 17                                  |
| 2.1.7 Keputusan Pembelian .....                               | 19                                  |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                                 | 21                                  |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis .....                              | 25                                  |
| 2.3.1 Pengaruh Variasi Menu terhadap Keputusan Pembelian..... | 25                                  |

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....                              | 26        |
| 2.3.3 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....                                           | 27        |
| 2.3.4 Pengaruh Variasi Menu, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan<br>Pembelian ..... | 28        |
| 2.4 Kerangka Konseptual .....                                                                    | 29        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                           | <b>30</b> |
| 3.1 Pendekatan Penelitian.....                                                                   | 30        |
| 3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....                                                         | 31        |
| 3.2.1 Populasi.....                                                                              | 31        |
| 3.2.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....                                                 | 32        |
| 3.3 Identifikasi Variabel.....                                                                   | 33        |
| 3.3.1 Varabel Independen (X) .....                                                               | 33        |
| 3.3.2 Variabel Dependen (Y) .....                                                                | 34        |
| 3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....                                            | 34        |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....                                                       | 36        |
| 3.5.1 Jenis Data .....                                                                           | 36        |
| 3.5.2 Sumber Data.....                                                                           | 37        |
| 3.6 Prosedur Pengumpulan Data .....                                                              | 38        |
| 3.7 Teknik Analisis Data.....                                                                    | 38        |
| 3.7.1 Uji Validitas.....                                                                         | 38        |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas.....                                                                      | 39        |
| 3.7.3 Uji Regresi Linier Berganda .....                                                          | 39        |
| 3.7.4 Uji Hipotesis.....                                                                         | 40        |
| 3.7.4.1 Uji T.....                                                                               | 40        |
| 3.7.4.2 Uji F.....                                                                               | 41        |
| 3.7.4.3 Uji Koefisien Determinasi .....                                                          | 41        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                              | <b>42</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                                                                       | 42        |
| 4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....                                                            | 42        |
| 4.1.2 Statistik Deskriptif.....                                                                  | 43        |
| 4.1.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                       | 43        |
| 4.1.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur.....                                                | 44        |

|                                                                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.2.3 Deskripsi Responden Frekuensi Bekunjung ke Warkop Bening .....                                                                              | 45        |
| 4.1.2.4 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian .....                                                                            | 46        |
| 4.1.3 Uji Instrumen .....                                                                                                                           | 47        |
| 4.1.3.1 Uji Validitas .....                                                                                                                         | 47        |
| 4.1.3.2 Uji Reliabilitas .....                                                                                                                      | 51        |
| 4.1.4 Uji Analisis Data .....                                                                                                                       | 52        |
| 4.1.4.1 Uji Regresi Linier Berganda .....                                                                                                           | 52        |
| 4.1.5 Uji Hipotesis .....                                                                                                                           | 54        |
| 4.1.5.1 Uji t (Uji Parsial) .....                                                                                                                   | 54        |
| 4.1.5.2 Uji F (Uji Simultan) .....                                                                                                                  | 57        |
| 4.1.5.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                                                                   | 59        |
| 4.2 Pembahasan .....                                                                                                                                | 60        |
| 4.2.1 Pembahasan Pengaruh Variasi Menu terhadap Keputusan Pembelian pada Warkop Bening Djaya Cabang Jalan Arjuno Surabaya .....                     | 60        |
| 4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Warkop Bening Djaya Cabang Jalan Arjuno Surabaya .....                          | 61        |
| 4.2.3 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Warkop Bening Djaya Cabang Jalan Arjuno Surabaya .....                                       | 63        |
| 4.2.4 Pengaruh Variasi Menu, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Warkop Bening Djaya Cabang Jalan Arjuno Surabaya ..... | 65        |
| <b>BAB V SIMULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                                                | <b>67</b> |
| 5.1 Simpulan .....                                                                                                                                  | 67        |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian .....                                                                                                                   | 68        |
| 5.3 Saran Penelitian .....                                                                                                                          | 69        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                                         | <b>72</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                                                               | <b>74</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                     | 15 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....         | 38 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....                  | 39 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung ..... | 40 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....             | 40 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variasi Menu (X1).....                     | 42 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....               | 43 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Harga (X3) .....                           | 44 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....               | 45 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....                                    | 46 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....              | 47 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji t (Parsial) .....                                   | 57 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Simultan (Uji-F) .....                              | 58 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                         | 59 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian ..... | 66 |
| Lampiran 2 Hasil Output SPSS .....    | 79 |
| Lampiran 3 Tabulasi Uji Data .....    | 86 |