

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STARBUCKS  
COFFEE CABANG GALAXY MALL SURABAYA**



**Oleh :**

**BAYU SUTRISNA ARIA SEJATI**

**NPM: 11.1.02.05033**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2015**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STARBUCKS  
COFFEE CABANG GALAXY MALL SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Manajemen  
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



Oleh:

**BAYU SUTRISNA ARIA SEJATI**

**NPM: 11.1.02.05033**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
STARBUCKS COFFEE CABANG GALAXY MALL  
SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :  
BAYU SUTRISNA ARIA SEJATI  
NPM : 11.1.02.05033**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 20 Februari 2016**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dra. Tri Yuniati, M.M.  
Anggota : 1. Dr. Triyonowati, M.Si.  
2. Drs. Ec. Yahya, M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Drs. Ec. Yahya, M.M.**

**Dra. Tri Yuniati, M.M.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : BAYU SUTRISNA ARIA SEJATI

N.P.M. : 11.1.02.05033

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STARBUCKS COFFEE CABANG GALAXY MALL SURABAYA dan diajukan untuk diuji pada tanggal 20 Februari 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 20 Februari 2016

Yang membuat pernyataan,



Bayu Sutrisna Aria Sejati

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Bayu Sutrisna Aria Sejati  
NPM : 11.1.02.05033  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Agustus 1993  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)  
Alamat Rumah : Jl. Karanggayam Kuburan 9a, Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Alm. SUTRISNA  
Alamat Rumah : Jl. Karanggayam Kuburan 9a, Surabaya  
Telepon : 082230904569  
Pekerjaan/Jabatan : PNS

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Gading 1 Surabaya tahun 2005.
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 41 Surabaya tahun 2008.
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 7 Surabaya tahun 2011.
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-IX	2011-2016	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya  
Oleh

Bayu Sutrisna Aria Sejati

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STARBUCKS COFFEE CABANG GALAXY MALL SURABAYA”** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya
3. Bapak Drs. Yahya, Ec., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

5. Kepada kedua orang tua saya, Alm. Sutrisna dan Moetmainah yang selama ini memberikan bantuan kepada saya dalam menempu pendidikan baik secara moril maupun materil, serta adik saya, Bagas Dwi Cahyo. Terima kasih atas segala dukungan dan doanya.
6. Para sahabat Hesti Oktavia, Fransisca Febriana, Silvia Anggraini, Deborah kaharu, Vicky Reza, Taufan Pradana, Reza Nurdiansyah, Dimas Ardiano, Dimas Raditya, Rizal Karubbi, wirawan Anuraga, Fahmy Fath, saeful Azwar, dan teman-teman kaliasin crew yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
7. Seluruh kawan-kawan STIESIA dan khususnya SM3 angkatan 2011 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 20 Januari 2016

Bayu Sutrisna Aria Sejati

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR SRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
INTISARI .....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB 1           PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
<b>BAB 2           TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 Pemasaran .....	9
2.1.2 Produk.....	13
2.1.3 Kualitas Produk.....	15



2.1.4	Jasa.....	16
2.1.5	Layanan.....	17
2.1.6	Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.7	Harga .....	25
2.1.8	Perilaku Konsumen.....	28
2.1.9	Keputusan Pembelian .....	29
2.1.10	Penelitian Terdahulu.....	32
2.2	Rerangka Pemikiran.....	33
2.3	Perumusan Hipotesis.....	35
<b>BAB 3</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi.....	36
3.1.1	Jenis Penelitian.....	36
3.1.2	Gambaran dari populasi (Obyek) peelitian.....	36
3.2	Tehnik Pengambilan Sampel.....	37
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4	Tehnik Pengumpulan Data .....	38
3.5	Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	40
3.5.1	Identifikasi Variabel Penelitian .....	40
3.5.2	Identifikasi Variabel Operasional Variabel.....	40
3.6	Teknik Analisis Data .....	44
3.6.1	Metode Kuantitatif.....	44
3.6.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.6.3	Regresi Linear Berganda .....	45
3.6.4	Uji Asumsi Klasik .....	46
3.6.5	Uji Kelayakan Model .....	47

3.6.6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
3.6.7 Analisis Koefisien Determinasi Parsial ( $r^2$ ).....	48
3.6.8 Uji t Hitung.....	49
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	50
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	52
4.1.3 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....	57
4.2 Analisis Data .....	66
4.2.1 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	66
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.2.4 Uji Kelayakan Model .....	74
4.3 Pembahasan.....	78
<b>BAB 5 PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	82
5.2 Saran .....	83
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>84</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 3	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	55
Tabel 5	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	55
Tabel 6	Karakteristik Berdasarkan Sumber Pengaruh .....	56
Tabel 7	Kelas Interval .....	57
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Produk .....	59
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan .....	61
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga .....	63
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keputusan Pembelian ....	64
Tabel 12	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....	66
Tabel 13	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 14	Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	67
Tabel 15	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	68
Tabel 16	Hasil Uji Reliabilitas .....	69
Tabel 17	Analisis Regresi Linier Berganda .....	70
Tabel 18	Hasil Uji Multikolinieritas .....	71
Tabel 19	Hasil Perhitungan Uji F .....	74
Tabel 20	Hasil Koefisien Determinasi .....	75
Tabel 21	Hasil Koefisien Determinasi Parsial .....	76
Tabel 22	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian (Uji t) .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Lima Tahap Pembelian Konsumen .....	30
Gambar 2	Rerangka Pemikiran .....	35
Gambar 3	Grafik Pengujian Uji Normalitas .....	72
Gambar 4	Heteroskedatisitas pada Regresi Linier Berganda .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Tabulasi Frekuensi Data
- Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil Regresi
- Lampiran 6 Surat Tugas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Surat Pengantar Ijin Riset
- Lampiran 9 Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran10 Sertifikat Seminar Ekuitas

