

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI DE BRONX 'MIE YABI HOT', SURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

ALFREDO RAMAYUDA

17110003

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2021



SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI DE BRONX ‘MIE YABI HOT’, SURABAYA**



Oleh:

ALFREDO RAMAYUDA

17110003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2021**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI DE BRONX ‘MIE YABI HOT’, SURABAYA**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh:

ALFREDO RAMAYUDA

17110003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2021



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Alfredo Ramayuda
NPM : 17110003
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di De Bronx 'Mie Yabi Hot' Surabaya"

Pembimbing,

Tanggal



Dr.Ec. Bruno Hami Pahar, M.M.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Lilik Indrawati, S.E., M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh Alfredo Ramayuda dengan NPM 1711003

Telah diuji pada 21 Januari 2021

Dinyatakan LULUS oleh:

Ketua Tim Penguji



Dr. Maria Widyastuti, M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Thyopoida W. S. P. S. E., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen



Lilik Indrawati, S. E., M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI DE BRONX 'MIE
YABI HOT' SURABAYA**

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Jurusan Manajemen Perhotelan

Pada Hari Kamis Tanggal 21 Januari 2021

Disusun oleh:

Nama : Alfredo Ramayuda
NPM : 1711003
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

Nama:

1. Dr. Maria Widyastuti, M.M
2. Dr. Y. Budi Hermanto, M.M
3. Drs. Ec. Bruno Hami Pahar M.M







SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ALFREDO RAMAYUDA
NPM : 17110003
Alamat Asli : RT/RW: 02/004, Dusun Budi Mulya, Desa Branggahan,
Kecamatan Ngadiluwih, Kabupaten Kediri
No. Identitas : 3506040206990009

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di De Bronx ‘Mie Yabi Hot’ Surabaya”.

Merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, atau bentuk lain. Skripsi ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi. Apabila kemudian hari terbukti saya telah melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab.

Surabaya, 15 Januari 2021

Hormat Saya,

MATERAI
TEMPEL
EPDCEAHF949100210
6000
PERSERIKATAN
Alfredo Ramayuda

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di De Bronx ‘Mie Yabi Hot’, Surabaya”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi (S.E.) program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kesalahan dan kendala. Kesalahan dan kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Drs.Ec. Bruno Hami Pahar, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Dr. Thyophoida W.S.P., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika dan Dosen Penguji yang juga banyak membantu memberikan masukan dalam perbaikan skripsi saya.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas katolik Darma Cendika.





4. Dr. Maria Widyastuti, M.M. selaku Dosen Wali 2017-2021 yang banyak membantu dalam perwalian setiap semester, dan Ketua Tim Penguji yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya.
5. Ibu Anita Candrawati selaku pemilik kafe serta seluruh staff di De Bronx 'Mie Yabi Hot' yang telah banyak membantu dalam proses penelitian dan pengumpulan data.
6. Orangtua, kakak, adik, dan seluruh keluarga saya yang banyak memberikan motivasi, semangat, dukungan, dan doa selama saya berkuliah hingga penyelesaian skripsi.
7. Treycia Sefty yang telah memberikan saya banyak dukungan dan semangat dalam berkuliah dan menyelesaikan skripsi.
8. Sahabat-sahabat saya, Michael, Gracea, Olivia, David, Natan, Andreas, Aldo, Devina, Timotius Kevin, dan Bang Otniel yang telah memberikan banyak dukungan dan semangat dalam menjalani perkuliahan dan penyelesaian skripsi.
9. Seluruh teman-teman angkatan 2017 khususnya Program Studi Manajemen Perhotelan yang sudah membuat saya bersemangat menyelesaikan skripsi.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu terselesaikannya skripsi saya.

Surabaya, 15 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN JUDUL

LAMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....iii

DAFTAR TABEL.....viii

DAFTAR GAMBAR.....ix

DAFTAR LAMPIRANx

ABSTRAK.....xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Tujuan Penelitian 6

1.4 Manfaat Penelitian 6

1.5 Manfaat Teoritis 6

1.6 Manfaat Praktis 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

2.1 Landasan Teori 8

2.1.1 Kafe 8

2.1.1.1 Definisi Kafe 8





2.1.1.2 Standar Usaha Kafe	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.2 Membangun Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.4 Faktor-faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Harga	16
2.1.3.1 Definisi Harga	16
2.1.3.2 Penetapan Harga.....	16
2.1.3.3 Tujuan Penetapan Harga	17
2.1.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	17
2.1.3.5 Dimensi Harga	18
2.1.4 Kualitas Produk	19
2.1.4.1 Definisi Kualitas Produk	19
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	19
2.1.4.3 Dimensi Kualitas Produk Makanan	20
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	20
2.1.5.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	20
2.1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	21
2.1.5.3 Peranan Konsumen Dalam Keputusan Pembelian	21
2.1.5.4 Tahap-tahap Keputusan Pembelian.....	22
2.1.5.5 Dimensi Keputusan Pembelian	22
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	23



2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	23
2.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.3 Penelitian Terdahulu	25
2.3.1 Penelitian Terdahulu 1	25
2.3.2 Penelitian Terdahulu 2	26
2.3.3 Penelitian Terdahulu 3	26
2.4 Rerangka Pemikiran	27
2.5 Kerangka Konseptual	29
2.6 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Obyek Penelitian	30
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	30
3.2.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2.2 Sumber Data	30
3.3 Variabel Penelitian	31
3.4 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	31
3.4.1 Kualitas Pelayanan (X1)	31
3.4.2 Harga (X2)	32
3.4.3 Kualitas Produk (X3)	33
3.4.5 Keputusan Pembelian (Y)	34
3.5 Populasi dan Sampel	35
3.5.1 Populasi	35
3.5.2 Sampel	35



3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	36
3.6.1 Metode	36
3.6.2 Teknik Analisis Data	37
3.6.2.1 Uji Validitas	37
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	37
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik	38
3.6.2.4 Uji F	39
3.6.2.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	40
3.6.2.5 Analisa Koefisien Determinasi (R^2)	40
3.6.2.7 Uji t	41
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	42
4.1.1 Sejarah Singkat	42
4.1.2 Visi Misi Perusahaan.....	43
4.1.3 Struktur Organisasi	43
4.1.4 Produk De Bronx ‘Mie Yabi Hot’	44
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	46
4.2.1 Karakteristik Responden	46
4.3 Analisis Deskriptif	49
4.3.1 Analisis Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	49
4.3.2 Analisis Tanggapan Responden Variabel Harga.....	50
4.3.3 Analisis Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk	51
4.3.4 Analisis Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian	52
4.4 Pembahasan dan Analisis Data	53



4.4.1 Uji Validitas	53
4.4.2 Uji Reliabilitas	54
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	55
4.4.3.1 Uji Normalitas	55
4.4.3.2 Uji Multikolinearitas	56
4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	56
4.4.4 Uji F	57
4.4.5 Uji Regresi Linear Berganda	58
4.4.6 Analisa Koefisien Determinan (R^2)	60
4.4.7 Uji t	60
4.4.8 Pembahasan	65
4.4.8.1 Pembahasan Variabel Kualitas Pelayanan	65
4.4.8.2 Pembahasan Variabel Harga	65
4.4.8.3 Pembahasan Variabel Kualitas Produk	66
BAB V PENUTUP	67
5.1 Simpulan	67
5.2 Saran	68
Daftar Pustaka	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kafe Disekitar Jalan Ploso Baru	3
Tabel 2.1 Standar Usaha Kafe.....	9
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terhadap I.....	25
Tabel 2.3 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terhadap II.....	26
Tabel 2.4 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terhadap III	27
Tabel 3.1 Kategori Koefisien Korelasi.....	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Usia	47
Tabel 4.3 Pendidikan.....	47
Tabel 4.4 Pekerjaan.....	48
Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden	49
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan(X1)....	50
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga(X2)	50
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk(X3).....	51
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian(Y)..	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.15 Hasil Analisa Koefisien Determinan (R^2)	60
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	28
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4.2 Uji Normalitas	55
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	57
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	61
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t Variabel Harga (X2).....	63
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Produk (X3).....	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Tugas Dosen Pembimbing

Lampiran 2 Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Indeks Tanggapan Responden

Lampiran 4 Rekap Hasil Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 Uji Validitas

Lampiran 6 Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Uji Normalitas

Lampiran 8 Uji Multikolinearitas

Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 10 Uji F, Uji Pengaruh Linear Berganda, Uji Koefisien Determinan, dan
Uji t

Lampiran 11 Tabel r

Lampiran 12 Tabel F

Lampiran 13 Tabel t

Lampiran 14 Dokumentasi De Bronx 'Mie Yabi Hot'



ABSTRAK

Kafe merupakan jenis usaha di bidang pelayanan yang kemudian dikelola secara baik oleh perorangan maupun kelompok yang menawarkan penjualan makanan dan minuman kepada para konsumen untuk tujuan memperoleh keuntungan. Di Surabaya, kafe banyak diminati oleh konsumen karena memiliki suasana yang lebih santai dan nyaman, selain itu, menu yang disajikan tidak hanya makanan berat saja namun terdapat camilan yang cocok dinikmati ketika bersantai dan berbincang, salah satunya adalah kafe De Bronx 'Mie Yabi Hot'. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui: pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian di De Bronx 'Mie Yabi Hot'. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 75 responden. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan teknik kuantitatif meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, analisa determinan, dan uji t.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diolah menggunakan program SPSS versi 22.0 diperoleh hasil bahwa koefisien determinasi (R^2) dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,314 yang berarti bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap variabel keputusan pembelian sebesar 31,4% dan sisanya 68,6% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengujian hipotesis menggunakan uji t, pada variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil bahwa t hitung $2,986 > t$ tabel $1,99394$ dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ sehingga hipotesis 1 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di De Bronx 'Mie Yabi Hot' Surabaya dapat diterima. Pada variabel harga diperoleh hasil bahwa t hitung $0,337 < t$ tabel $1,99394$ dengan nilai signifikansi $0,737 > 0,05$ sehingga hipotesis 2 yang menyatakan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di De Bronx 'Mie Yabi Hot' Surabaya, dan pada variabel kualitas produk diperoleh hasil bahwa t hitung $2,025 < t$ tabel $1,99394$ dengan nilai signifikansi $0,047 < 0,05$ sehingga hipotesis 3 yang menyatakan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di De Bronx 'Mie Yabi Hot' Surabaya.

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



ABSTACT

Cafe is a type of business in the service sector which is managed either by individuals or groups that offer food and beverage sales to consumers for the purpose of making a profit. In Surabaya, cafes are in great demand by consumers because they have a more relaxed and comfortable atmosphere, besides that, the menu served is not only heavy food but there are snacks that are suitable to be enjoyed while relaxing and chatting, one of them is De Bronx 'Mie Yabi Hot' cafe. This study aims to determine: the influence service quality, price, and product quality on purchasing decisions at De Bronx 'Mie Yabi Hot'. The number of samples used in the study were 75 respondents. The sampling method used was purposive sampling technique. Data analysis was performed using quantitative techniques including validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression test, determinant analysis, and t test.

Based on the results of data processing processed using the SPSS program version 22.0, it was found that the coefficient of determination (R^2) with an Adjusted R Square value of 0.314 means that the contribution of service quality, price and product quality variables to the purchasing decision variable is 31.4% and the rest 68.6% is explained by other variables not examined in this study.

Hypothesis testing using the t test, the service quality variable shows that t count $2.986 > t$ table 1.99394 with a significance value of $0.004 < 0.05$ so that hypothesis 1 which states that service quality has a significant effect on purchasing decisions at De Bronx 'Mie Yabi Hot' Surabaya is acceptable. In the price variable, the results show that t count $0.337 < t$ table 1.99394 with a significance value of $0.737 > 0.05$ so that hypothesis 2 which states that price does not have a significant effect on purchasing decisions at De Bronx 'Mie Yabi Hot' Surabaya, and on product quality variables The result shows that t count $2.025 < t$ table 1.99394 with a significance value of $0.047 < 0.05$ so that hypothesis 3 which states that product quality has a significant effect on purchasing decisions at De Bronx 'Mie Yabi Hot' Surabaya.

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

