

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
PENGALAMAN PELANGGAN DAN PROTOKOL KESEHATAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MASA PANDEMI COVID-19
PADA TOKO KOPI BERSAUDARA MOJOKERTO**



OLEH:

MICHELLE WIJAYA

17110023

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

2021

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
PENGALAMAN PELANGGAN DAN PROTOKOL KESEHATAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MASA PANDEMI COVID-19
PADA TOKO KOPI BERSAUDARA MOJOKERTO**



OLEH:

MICHELLE WIJAYA

17110023

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2021



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGALAMAN PELANGGAN DAN PROTOKOL KESEHATAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MASA PANDEMI COVID-19
PADA TOKO KOPI BERSAUDARA MOJOKERTO**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

MICHELLE WIJAYA

17110023

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2021





LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Michelle Wijaya
NPM : 17110023
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan dan Protokol Kesehatan Terhadap Keputusan Pembelian Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Toko Kopi Bersaudara Mojokerto

SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN PENYUSUNAN SKRIPSI JURUSAN MANAJEMEN

Dosen Pendamping

(Dr. Yustinus Budi Hermanto)

Tanggal : _____

Mengetahui,
Ketua Program Studi

(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

Tanggal : _____

Sembilan Jaya
089523363477





LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Michelle Wijaya** dengan NPM 17110023 Telah diuji pada hari Jumat, 16 Agustus 2021

Dinyatakan LULUS oleh:

Ketua Tim Penguji

Lilik Indrawati, SE, M.M

Mengetahui,

Dosen Fakultas Ekonomi

Dr. Thyopinda W.S.P., SE, M.M

Ketua Program Studi

Lilik Indrawati, SE, M.M



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, PENGALAMAN PELANGGAN DAN PROTOKOL KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA TOKO KOPI BERSAUDARA MOJOKERTO

Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Jurusan Manajemen Perhotelan

Pada Hari....., Tanggal.....

Disusun Oleh:

Nama : Michelle Wijaya

NPM : 17110023

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji

Nama :

1. Lilik Indrawati, SE, M.M

(Ketua)..... ()

2. Dr. Thyopolda W.S.P, SE, M.M

(Penguji 1)..... ()

3. Dr. Yustinus Budi Hermanto

(Penguji 2)..... ()



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Michelle Wijaya
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Alamat : Pb. Sudirman 45A, Mojokerto
No Identitas (KTP) : 3576025306980002

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

"Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan dan Protokol Kesehatan Terhadap Keputusan Pembelian Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Toko Kopi Bersaudara Mojokerto"

Merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, atau bentuk lain. Skripsi ini sepenuhnya merupakan hasil kerja 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 di 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 Surabaya.

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

Surabaya, 16 Agustus 2021

Hormat Saya,



Michelle Wijaya



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat, berkat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN DAN PROTOKOL KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA TOKO KOPI BERSAUDARA MOJOKERTO”** . Proposal ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih Sarjana Manajemen (S.M) program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Penelitian juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini dalam mengatasi kendala-kendala yang ada selama penelitian, diantaranya kepada:

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, MM selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dan dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penelitian , memberikan ilmu dan menyelesaikan skripsi dengan baik,
2. Dr. Thyophoida W.S.P, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan banyak ilmu dalam perkuliahan selama 8 (delapan) semester,
3. Lilik Indrawati, S.E.,M.M selaku Ketua Progam Studi (Kaprodi) Manajemen yang meluangkan waktu, tenaga, memberikan ilmu dan merawat mahasiswa selama 8 (delapan) semester dalam perkuliahan,
4. Stephanie Astrid Ayu, S.E., M.M selaku dosen wali telah memberikan banyak waktu, tenaga, ilmu dan membantu selama 8 (delapan) semester dalam perkuliahan,
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang membantu dalam memberikan ilmu, tenaga dan waktu,
6. Barista Toko Kopi Bersaudara Mojokerto yang telah membantu melakukan penelitian untuk menyusun skripsi,



7. Papa, Mama dan Jeremy dan keluarga penelitian yang telah mendampingi susah dan senang, memberikan semangat dan doa untuk menyelesaikan penelitian,
8. Koko Tommy Budianto yang telah menemani, mendoakan serta memberikan dukungan dan memberikan semangat untuk menyelesaikan penelitian,
9. Kepada geng maem Mefie, Helena dan Yulina memberikan support kepada saya untuk menyelesaikan penyusunan peneitian,
10. Kepada teman saya ce Maria, Aldo, Meiling, Dhea dan Fernando yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan penelitian,
11. Kepada mama Nine, ce Li, ce Ervin, Yosephine dan Angel yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penyusunan penelitian,
12. Teman-teman angkatan 2017 yang telah menemani hari-hari penelitian selama 4 (empat) tahun perkuliahan,
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan perkuliahan untuk mendapatkan gelar sarjana.

Demikian dengan penyusunan skripsi ini memiliki kekurangan dimana kiranya pembaca dapat memberikan kritik dan saran guna memperoleh hasil yang lebih baik lagi. Dan kepada pihak-pihak peneliti selanjutnya kiranya dapat mengelolah dan mendalami lagi variabel-variabel yang telah di sebutkan oleh peneliti. Atas perhatiannya peneliti mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 05 Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.1.1 Manfaat Teoritis	7
1.1.2 Manfaat Praktis	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kualitas Produk	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	12
2.1.3 Pengalaman Pelanggan.....	13
2.1.4 Protokol Kesehatan	15
2.1.5 Keputusan Pembelian.....	18
2.1.6 Hubungan Antar Variabel	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2.1 Penelitian Terdahulu 1	21
2.2.2 Penelitian Terdahulu II.....	23
2.2.3 Penelitian Terdahulu III	25
2.3 Kerangka Penelitia	26
2.4 Kerangka Konseptual	27
2.5 Hipotesis Penelitian	28
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Obyek Penelitian	29



3.2	Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	29
3.2.1	Pendekatan Penelitian	29
3.2.2	Sumber Data	29
3.3	Variabel Penelitian	30
3.4	Definisi Operasional Variabel	30
3.4.1	Variabel Bebas	30
3.4.2	Variabel Terikat	34
3.5	Populasi dan Sampel	35
3.5.1	Populasi	35
3.5.2	Sampel	35
3.6	Metode dan Teknik Analisa Data	35
3.6.1	Metode Pengumpulan Data	35
3.6.2	Teknik Analisis Data	36
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	37
3.6.4	Regresi Linier Berganda	39
3.6.5	Uji Koefisien Determinasi	40
3.6.6	Uji T	40
BAB IV		42
HASIL PENELITIAN		42
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	42
4.1.1	Sejarah Singkat	42
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.3.1	Uji Validitas	46
4.3.2	Uji Reliabilitas	50
4.3.3	Uji Deskriptif	51
4.4	Uji Asumsi Klasik	58
4.4.1	Uji Normalitas	58
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas	59
4.4.3	Uji Multikolinieritas	59



4.5	Teknik Analisa Data	60
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi	62
4.5.3	Uji t	62
BAB IV		69
PENUTUP		69
5.1	Simpulan.....	69
5.2	Saran	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	35
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	70
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	71
Gambar 4.3 Kurva Hasil Uji T Variabel Kualitas Produk (X1)	75
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji T Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	76
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji T Pengalaman Pelanggan (X3)	77
Gambar 4.6 Kurva Hasil Uji T Protokol Kesehatan (X4)	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Toko Kopi Bersaudara Mojokerto	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Toko Kopi Bersaudara Mojokerto	4
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Pelanggan (X3)	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Protokol Kesehatan (X4)	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Deskriptif Kualitas Produk (X1)	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Deskriptif Pengalaman Pelanggan (X3)	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Deskriptif Protokol Kesehatan (X4)	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Deskriptif Keputusan Pembelian (Y)	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolineritas	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi	73
Tabel 4.18 Hasil Uji T	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Rekapitulasi Data Karakteristik Responden
Lampiran 3	Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 6	Hasil Uji Normalitas
Lampiran 7	Hasil Uji Determinasi & Uji T



ABSTRACT

Perkembangan zaman saat ini dalam bisnis toko kopi (*coffee shop*) yang berada di kota Mojokerto sudah banyak toko kopi kekinian salah satunya adalah Toko Kopi Bersaudara yang lokasi terletak di Jl. Kuwung, Mergelo, Meri, Kec Magersari, Kota Mojokerto. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Pengalaman Pelanggan (X3) dan Protokol Kesehatan (X4) terhadap Keputusan Pembelian (Y) Toko Kopi Bersaudara di Mojokerto. Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif dan populasi dalam penelitian yang dilakukan ini untuk konsumen yang pernah membeli menu di Toko Kopi Bersaudara Jl. Kuwung, Mergelo, Meri, Kec Magersari, Kota Mojokerto. Metode pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 20.0. Diketahui hasil uji validitas seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Hasil Uji Reliabilitas seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,60 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel serta uji asumsi klasik semua telah terpenuhi. Adapun hasil Uji Refresi Linier Berganda menyatakan nilai $Y = 14,919 + 0,031X1 - 0,238X2 + 0,151X3 + 0,159X4$. Nilai Adjusted R Square sebesar 3,7% artinya kontribusi kualitas produk, kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan dan protokol kesehatan terdapat keputusan pembelian sangat lemah. Hasil uji t didapatkan dari hasil nilai variabel $X1 = t \text{ hitung } 7,254 > r \text{ tabel } 0,196$ dengan tingkat signifikan $0,800 > 0,05$ artinya kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Variabel $X2 = t \text{ hitung } - 0,494 < 1,985$ dengan tingkat signifikan $0,623 > 0,05$ artinya Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Variabel $X3 = t \text{ hitung } 0,368 < r \text{ tabel } 1,985$ dengan tingkat signifikan $0,714 > 0,05$ artinya pengalaman pelanggan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Variabel $X4 = t \text{ hitung } 2,607 > t \text{ tabel } 1,985$ dengan tingkat signifikan $0,011 < 0,05$ artinya protokol kesehatan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil uji t dapat dikatakan variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, protokol kesehatan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan, Protokol Kesehatan dan Keputusan Pembelian.



ABSTRACT

The development of the current era in coffee shops (coffee shop) in the city of Mojokerto, there are many contemporary coffee shops, one of which is the Toko Kopi Bersaudara which is located on Jl. Kuwung, Mergelo, Meri, Magersari District, Mojokerto City. The research aims to find out the influence of Product Quality (X1), Service Quality (X2), Customer Experience (X3) and Health Protocol (X4) on Purchase Decisions (Y) at the Toko Kopi Bersaudara in Mojokerto. This research is a quantitative research and the population in this research is for consumers who have bought menus at the Toko Kopi Bersaudara Jl. Kuwung, Mergelo, Meri, Magersari District, Mojokerto City. The sampling method is purposive sampling with a total sample of 100 respondents. Data processing in this study using SPSS version 20.0. Known validity test result of all statement items are declared valid. Reliability test result of all variables have a Cronbach Alpha (α) > 0,60 so it can be said that all variables are declared reliable. The result of Multiple Linear Regression Test got a value of $Y = 14,919 + 0,031X1 - 0,238X2 + 0,151X3 + 0,159X4$. Adjusted R Square value of 3,7% means that the contribution of product quality, service quality, customer experience and health protocols is very weak purchasing decisions. Test result t obtained the result of variable value $X1 = t \text{ calculate } 7,254 > t \text{ table } 0,196$ with significant rate of $0.800 > 0,05$ means product quality has an effect on purchasing decision. Variable $X2 = t \text{ calculate } 0,494 < 1,985$ with significant rate of $0,623 > 0,05$ means the quality of service has no effect on purchasing decision. Variable $X3 = t \text{ calculate } 0,368 < t \text{ table } 1,985$ with significant rate of $0,714 > 0,05$ means the customer experience has no effect on purchasing decision. Variable $X4 = t \text{ calculate } 2,607 > t \text{ table } 1,985$ with significant rate of $0,11 < 0,05$ which means health protocol has an effect on the purchasing decision. Based on the results of the t test, it can be said that the variables of product quality and customer experience have no effect on purchasing decisions, health protocols have a significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *Product quality, Service Quality, Customer Experience, Health Protocol, and Purchasing Decision.*