

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA STARBUCKS THAMRIN PLAZA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

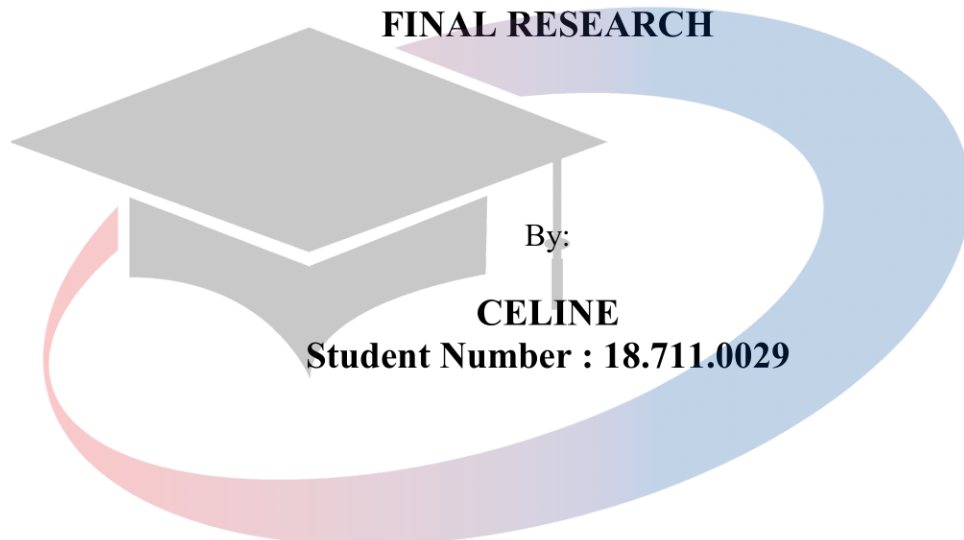
**CELINE
NIM : 18.711.0029**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY
AND PRICE ON CONSUMER PURCHASE DECISIONS
AT STARBUCKS THAMRIN PLAZA MEDAN**

FINAL RESEARCH



By:

CELINE

Student Number : 18.711.0029



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FALCUTY OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA STARBUCKS THAMRIN PLAZA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Medapatkan Gelar Sarjana Sastra Satu
Program Studi Manajemen

Oleh:

CELINE
18.711.0029

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing,



Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.

Medan, 14 Juli 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh:




Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Celine
NIM : 18.711.0029

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Starbucks Thamrin Plaza Medan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hal ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengella dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya secara keseluruhan atau hanay sebagian atau hanya ringkasan saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetao mencamtumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hal eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2022
saya yang membuat pernyataan,



(Celine)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian Starbucks Thamrin Plaza Medan secara parsial maupun simultan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode probability sampling dengan jumlah sampel 96 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa variabel kualitas produk dan harga secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian, sedangkan variabel kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Namun secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga mempengaruhi keputusan pembelian. Hasil koefisien determinasi adalah 64,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga mampu menjelaskan variabel keputusan pembelian sebesar 64,8%, sedangkan sisanya 35,2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this study was to know and analyze the effect of product quality, service quality, and price on purchasing decisions for Strabucks Thamrin Plaza Medan partially or simultaneously. The sampling technique used probability sampling method with a total sample of 96 respondents. The method of data analysis used multiple linear regression analysis. Based on the research, it was found that the product quality and price variables partially influence the purchasing decision, while the service quality variable partially has no effect on purchasing decisions. However, simultaneously product quality, service quality, and price affect purchasing decisions. The result of the coefficient of determination is 64.8%. This shows that the variables consisting of product quality, service quality, and price are able to explain the purchasing decision variables by 64.8%, while the remaining 35.2% is explained by other variables not examined in this study.

Keywords : *Purchase Decision, Product Quality, Service Quality, Price*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks Thamrin Plaza Medan. Penulisan ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna menyelesaikan studi Program Sarjana Sastra Satu Manajemen pada Universitas Mikroskil Medan.

Dalam penulisan skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi penulis, Namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan dari segala pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Suwianto, S.T., M.M., selaku Pendamping Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Rektor Universitas Mikroskil.
4. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mikroskil yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis.
7. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan serta bantuan dan doa kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman dan sahabat yang telah memberikan dukungan serta bantuan doa kepada penulis.

9. Seluruh responden dari Starbucks Thamrin Plaza Medan yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.

10. Pihak-pihak lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan belum dikatakan sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan atas kritikan dan saran dari pembaca untuk penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Medan, Juli 2022

Penulis,



Celine



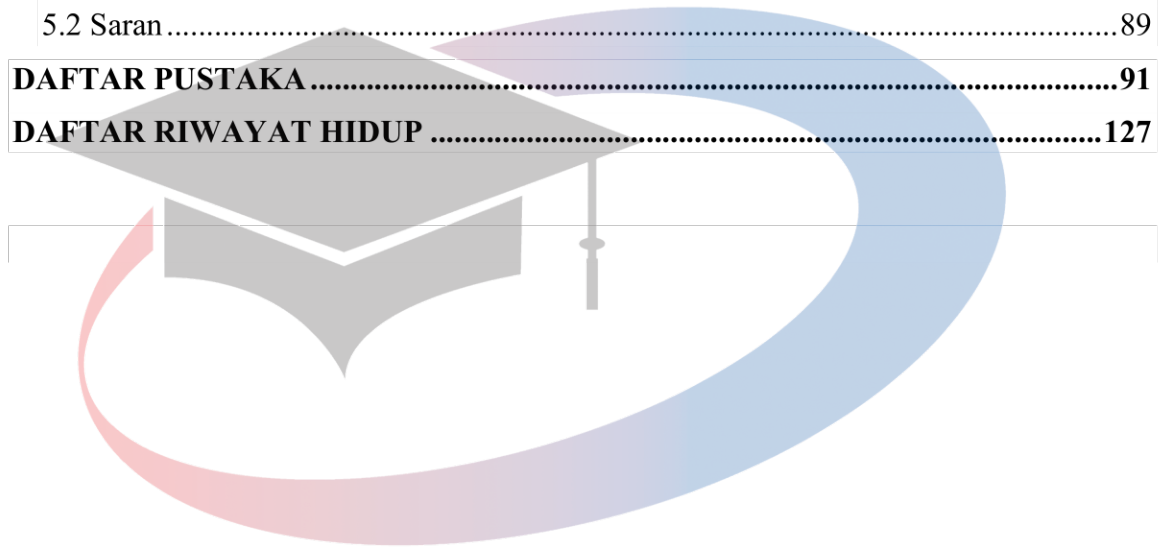
UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 11 |
| 1.1 Latar Belakang | 11 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 17 |
| 1.3 Ruang Lingkup | 17 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 18 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 18 |
| 1.6 Originalitas Penelitian | 18 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 20 |
| 2.1 Landasan Teori | 20 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran | 20 |
| 2.1.2 Strategi Pemasaran..... | 21 |
| 2.1.3 Bauran Pemasaran..... | 22 |
| 2.1.4 Keputusan Pembelian | 24 |
| 2.1.5 Kualitas Produk..... | 30 |
| 2.1.6 Kualitas Pelayanan..... | 34 |
| 2.1.7 Harga..... | 38 |
| 2.2 Review Penelitian Terdahulu | 43 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 48 |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis | 50 |
| 2.4.1 Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian..... | 50 |
| 2.4.2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian..... | 50 |
| 2.4.3 Pengaruh Variabel Harga Terhadap Keputusan Pembelian..... | 51 |

| | |
|--|-----------|
| 2.4.4 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 52 |
| BAB III METEDOLOGI PENELITIAN..... | 53 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 53 |
| 3.2 Objek Penelitian | 53 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 53 |
| 3.3.1 Populasi..... | 53 |
| 3.3.2 Sampel | 53 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 54 |
| 3.4.1 Data Primer | 54 |
| 3.4.2 Data Sekunder..... | 55 |
| 3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..... | 56 |
| 3.6 Metode Analisis Data | 58 |
| 3.6.1 Analisis Statistika Deskriptif | 58 |
| 3.6.2 Pengujian Kualitas Data..... | 59 |
| 3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik..... | 59 |
| 3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda | 61 |
| 3.6.5 Uji Hipotesis | 62 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 64 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 64 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan | 64 |
| 4.1.2 Pengirim dan Pengembalian Kuesioner..... | 64 |
| 4.1.3 Gambaran Umum Responden..... | 65 |
| 4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif..... | 67 |
| 4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data | 70 |
| 4.1.6 Hasil Uji Klasik | 74 |
| 4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 80 |
| 4.1.8 Hasil Uji Hipotesis..... | 81 |
| 4.1.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 83 |
| 4.2 Pembahasan | 84 |
| 4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian | 84 |

| | |
|---|------------|
| 4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian | 85 |
| 4.2.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian | 86 |
| 4.2.4 Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Keputusan Pembelian..... | 87 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 89 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 89 |
| 5.2 Saran | 89 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 127 |



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual | 49 |
| Gambar 4. 1 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas | 76 |
| Gambar 4. 2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas <i>Probability Plot</i> (P-Plot)..... | 77 |
| Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Pola Scatterplot | 79 |



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu | 46 |
| Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> | 55 |
| Tabel 3. 2 Defenisi Operasional Variabel | 57 |
| Tabel 4. 1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner | 65 |
| Tabel 4. 2 Karaktestik Responden Bedasarkan Jenis Kelamin | 65 |
| Tabel 4. 3 Karaktestik Responden Bedasarkan Umur | 66 |
| Tabel 4. 4 Karaktestik Responden Bedasarkan Pekerjaan | 66 |
| Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel keputusan Pembelian | 67 |
| Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk..... | 68 |
| Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel keputusan Pembelian | 69 |
| Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel keputusan Pembelian | 70 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian..... | 71 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk | 71 |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan | 72 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan | 72 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian | 73 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk | 73 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan | 74 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga | 74 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 65 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i> | 78 |
| Tabel 4. 19 Hasil Uji <i>Glejser</i> | 70 |
| Tabel 4. 20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 80 |
| Tabel 4. 21 Hasil Uji Parsial (t) | 82 |
| Tabel 4. 22 Hasil Uji Simultan (F)..... | 83 |
| Tabel 4. 23 Hasil Koefisien Determinasi | 83 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| <u>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian</u> | 94 |
| <u>Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden</u> | 100 |
| <u>Lampiran 3 Hasil Pengujian SPSS</u> | 114 |
| <u>Lampiran 4 Tabel Distribusi Penelitian</u> | 128 |

