

**PENGARUH HARGA, PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI KENANGAN BEKASI
UTARA**

SKRIPSI

Oleh:

Aprizal Maendra Nathan

201710325125



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Produk, dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pembelian Kopi Kenangan
Bekasi Utara

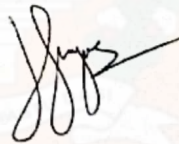
Nama Mahasiswa : Aprizal Maendra Nathan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325125

Program Studi/ Fakultas : Manajemen/ Ekonomi Dan Bisnis

Jakarta, 24 Juni 2021

Menyetujui,
Pembimbing



Haryudi Anas, S.E., M.S.M

NIDN : 0317117801

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Produk, dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pembelian Kopi Kenangan
Bekasi Utara

Nama Mahasiswa : Aprizal Maendra Nathan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325125

Program Studi/ Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 10 Juli 2021

Jakarta, 16 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA., CRA
NIDN : 0309048102

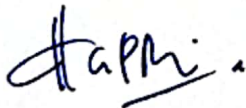
Anggota Penguji I : Haryudi Anas, S.E., M.S.M
NIDN : 0317117801

Anggota Penguji II : Neng Siti Komariah, S.E., M.M
NIDN : 0327128105

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



Dr. Hadita, S.Pd., M.M
NIDN. 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul : “Pengaruh Harga, Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembelian Kopi Kenangan Bekasi Utara” Ini merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dengan karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 24 Juni 2021

Yang membuat pernyataan



Aprizal Maendra Nathan

201710325125

ABSTRAK

Aprizal Maendra Nathan, 201710325125, Pengaruh Harga, Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Kenangan Bekasi Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Strategi Harga, Produk Dan Kualitas Layanan terhadap keputusan pembelian Kopi Kenangan di Bekasi Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen yang pernah melakukan pembelian pada Produk Kopi Kenangan. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 90 orang responden, menggunakan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling dengan teknik accidental sampling*. Data yang memenuhi syarat validitas dan reliabilitas selanjutnya diuji menggunakan analisis regresi berganda menghasilkan persamaan $Y = 6.211 + 0.356 X_1 + 0.403 X_2 + 0.306 X_3$. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t diperoleh hasil variabel Strategi Harga berpengaruh positif, signifikan terhadap keputusan pembelian, *Produk* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, *Pelayanan* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Sedangkan berdasarkan hasil uji f dapat disimpulkan bahwa Strategi Harga, Produk dan Kualitas Pelaynan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pada produk Kopi Kenangan Bekasi Utara

Kata Kunci : Harga, Produk , Kualitas Pleayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Aprizal Maendra Nathan, 201710325125, *Effect of Price, Product and Service Quality on the Purchase Decision of Kenangan Coffee in North Bekasi. This study aims to determine how much influence the Price Strategy, Product and Service Quality has on the purchasing decision of Kopi Kenangan in North Bekasi.*

The population in this study are consumers who have made a purchase on Kopi Kenangan products. Collecting data through the distribution of questionnaires to 90 respondents, using the sampling technique in this study is non-probability sampling with accidental sampling technique. Data that meet the validity and reliability requirements are then tested using multiple regression analysis resulting in the equation $Y = 6.211 + 0.356 X1 + 0.403 X2 + 0.306 X3$. Based on the results of hypothesis testing using the t test, the results of the Price Strategy variable have a positive and significant effect on purchasing decisions, Products have a positive and significant impact on purchasing decisions, Services have a positive and significant impact on purchasing decisions. Service quality has a simultaneous effect on purchasing decisions for Kopi Kenangan, North Bekasi products

Keywords: Price, Product, Service Quality, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahamat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kopi Kenangan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya penulis dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Hadita, S.Pd., MM. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr.Ir. Raden Achmad Harianto, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikansarandariawalmasuksampaiakhirskripsiini.
5. Haryudi Anas., S.E., M.S.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan semangat, motivasi dan arahan selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Kedua Orang Tua saya tercinta, Ayahanda Heru Setiawan dan Ibu Ana Aprilita beserta keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan selama proses pembuatan skripsi

8. Teman dekat saya, Nasya Yuwana Aghniya, Rifdha Afidah, Salsabilla Nur Shadrina. Saya berterima kasih sekali atas dukungan dan doanya serta telah menemani saya untuk mengerjakan skripsi ini.
9. Yanuar Akbar, Aliviana Ramadhani, Defa Adriyanto, Alldhi Pratama, Ervan Dwi Kurniawan dan Hadrisah Hilmi partner skripsi saya yang telah membantu dan memberikansangatkepadapenulis.
10. Seluruhtemandankakatingkatyangtelahberbagipengalamannyamengenaiskripsi.
11. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnyaadalambidangmanajemenpemasaran.

Jakarta, 10 Juli 2021

Penulis

Aprizal Maendra Nathan

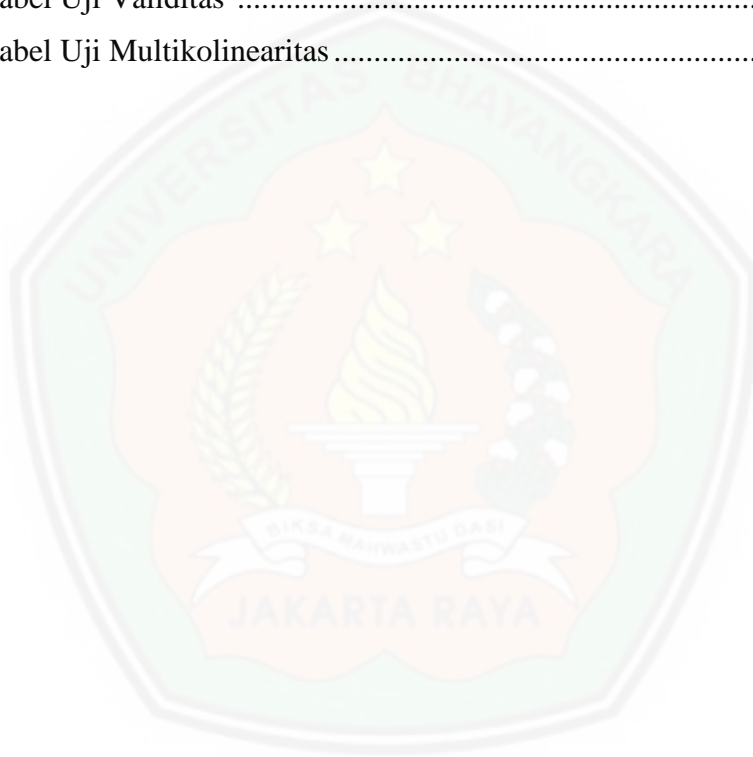
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pemasaran.....	9
2.1.1 Pengerian Pemasaran	10
2.2 Harga	12
2.2.1 Indikator Harga.....	13
2.3 Produk.....	14
2.3.1 Indikator Produk.....	16
2.4 Kualias Pelayanan.....	17
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.4 Keputusan Pembelian.....	18
2.4.1 Indikator Keputusan Pembelian.....	19
2.5 Hipotesis.....	20
2.6 Penelitian Terdahulu	22
2.7 Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	31
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Tahapan Penelitian	32
3.3 Model Konseptual	33

3.4	Operasional Variabel	34
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	35
3.6	Metode Pengambilan Populasi Dan Sampel	35
3.7	Populasi Penelitian	35
3.8	Sampel Penelitian	36
3.9	Teknik Pengumpulan Data	36
	3.9.1 Kuesioner (Angket).....	36
3.10	Uji Instrumen.....	37
	3.10.1 Uji Validitas.....	37
	3.10.2 Uji Reliabilitas.....	38
	3.10.3 Uji Asumsi Klasik	38
	3.10.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
	3.10.5 Uji Hipotesis.....	39
	3.10.6 Uji Parsial (Uji T).....	40
	3.10.7 Uji Simultan (Uji F).....	40
BAB V PENUTUP		41
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....		43

DAFTAR TABEL

1.1	Tabel Penjualan.....	6
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu.....	23
3.1	Tabel Operasional Variabel.....	37
3.2	Tabel Skala Likert.....	39
4.1	Tabel Hasil Penyebaran Dan Penerimaan Kuesioner.....	46
4.2	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.3	Tabel Karakteristik Usia.....	48
4.4	Tabel Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	48
4.5	Tabel Uji Validitas.....	49
4.6	Tabel Uji Multikolinearitas.....	51



DAFTAR GAMBAR

2.1	Gambar Kerangka Berfikir	31
3.1	Gambar Model Konseptual	35
4.1	Gambar Uji Heteroskedastisitas	52
4.2	Gambar Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.3	Gambar Hasil Uji T.....	55
4.4	Gambar Hasil Uji F.....	57
4.5	Gambar Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Riset

Lampiran 2 Uji Referensi Skripsi

Lampiran 3 Data Kuesioner

Lampiran 4 Kuesioner Penelitian

Lampiran 5 Uji Validitas

Lampiran 6 Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Uji Normalitas

Lampiran 8 Uji Multikolinearitas

Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 10 Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 11 Koefisien Determinasi (R^2)

Lampiran 12 Uji T

Lampiran 13 Uji F

Lampiran 14 Titik Presentase Distribusi R

Lampiran 15 Titik Presentase Distribusi T

Lampiran 16 Titik Presentase Distribusi F

Lampiran 17 Plagiarisme Checker

Lampiran 18 Uji Plagiarisme

Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup