

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA COFFESHOP DI BUKITTINGGI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
manajemen**



MUHAMMAD FARHAN

1181001046

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

2023

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Muhammad Farhan

NIM : 1181001046

Tanda Tangan :



Tanggal : 20 Februari 2023

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Muhammad Farhan
NIM : 1181001046
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian pada Coffeeshop di Kota Bukittinggi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M

()

Penguji I : Ananda Fortunisa, S.E., M.Si

()


Penguji II : Dominica A. Widyastuti, S.E., M.M

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Februari 2023

HALAMAN PENGESAHAN MELALUI DARING

<p>NAMA MAHASISWA / NIM</p>	<p>Muhammad Farhan / 1181001046</p>
<p>5JUDUL SKRIPSI</p>	<p>Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian pada Coffeshop di Kota Bukittinggi</p>
<p>DISETUJUI TANGGAL</p>	<p>20 Februari 2023</p>
<p>PEMBIMBING</p>	
<p>PEMBAHAS</p>	
<p>PENGUJI</p>	

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Coffeeshop di Kota Bukittinggi”**. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Papa dan Mama dan seluruh keluarga besar penulis yang selalu mendukung dan mendoakan penulis selama masa perkuliahan.
2. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta juga dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Ibu Ananda Fortunisa, S.E., M.Si selaku dosen pembahas dalam seminar proposal dan ketua penguji pada sidang tugas akhir penulis yang telah banyak memberikan masukan dalam tahap perbaikan tugas akhir ini dan memberikan banyak masukan kepada penulis.
4. Ibu Dominica A. Widyastuti S.E., M.M selaku dosen penguji dalam sidang tugas akhir penulis yang memberikan masukan dalam penulisan tugas akhir dan memberikan masukan kepada penulis.
5. Teman-teman seperjuangan penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini yaitu Farhan Thariq dan Daffa Dhiaulhaq yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama melakukan penelitian.
6. Kepada diri saya Sendiri yang telah berusaha dan berjuang dalam pengerjaan tugas akhir ini.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu terimakasih atas doa dan dukungannya.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah

yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang terkait kedepannya.

Jakarta, 20 Februari 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized name, possibly 'Rizki' or similar, written on a light-colored background.

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Farhan
NIM : 1181001046
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Coffeshop di Kota Bukittinggi

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Februari 2023

Yang Menyatakan

(Muhammad Farhan)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	I
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	II
HALAMAN PENGESAHAN MELALUI DARING.....	III
.....	III
KATA PENGANTAR	IV
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	VI
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA COFFESHOP DI KOTA BUKITTINGGI	VI
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	X
DAFTAR GAMBAR	XI
ABSTRAK	XII
<i>ABSTRACT</i>	XIII
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN	3
1.4 MANFAAT PENELITIAN	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	5
2.1 HARGA	5
2.1.1 <i>Pengertian Harga</i>	5
2.1.2 <i>Dimensi dan Indikator</i>	6
2.2 KUALITAS LAYANAN.....	6
2.2.1 <i>Pengertian Kualitas Layanan</i>	6
2.2.2 <i>Dimensi dan Indikator</i>	7

2.3 KEPUTUSAN PEMBELIAN	8
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	8
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	8
2.3.3 Dimensi dan Indikator.....	9
2.4 PENELITIAN TERDAHULU	10
2.5 KERANGKA BERPIKIR.....	16
2.6 PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
BAB III	17
METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 JENIS PENELITIAN.....	17
3.2 LOKASI PENELITIAN.....	18
3.3 VARIABEL PENELITIAN	18
3.4 OPERASIONAL VARIABEL	19
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	19
3.5.1 Sumber Data	20
3.5.2 Skala Pengukuran	20
3.6 METODE PENGUMPULAN DATA.....	21
3.6.1 Populasi	21
3.6.2 Sampel	21
3.7 Teknik Analisis Data	22
3.7.1 Uji Instrumen	22
3.7.2 Statistik Deskriptif	23
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	24
3.7.4 Uji Kelayakan Model.....	25
3.7.5 Uji Hipotesis	26
BAB IV	28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 HASIL	28
4.1.1 Pre-Test Kuesioner	28
4.1.1.2 Uji Reliabilitas	29
4.1.2 Karakteristik Responden	29
4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	31
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	32
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
4.1.6 Uji Hipotesis	35

4.2 PEMBAHASAN	38
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	38
4.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	39
4.2.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	40
BAB V	41
KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 KESIMPULAN.....	41
5.2 SARAN.....	42
BERDASARKAN DENGAN KESIMPULAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN DIATAS MAKA PENELITI MEMBERIKAN SARAN ANTARA LAIN SEBAGAI BERIKUT :	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	44
1. KUESIONER.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	19
Tabel 4. 1 Uji Validitas	28
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas	29
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden.....	30
Tabel 4. 4 Analisis Statistik Deskriptif.....	31
Tabel 4. 5 Uji Heteroskedastisitas.....	33
Tabel 4. 6 Uji Multikolinearitas	33
Tabel 4. 7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
Tabel 4. 8 Uji F	37
Tabel 4. 9 Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Kenaikan Konsumsi Penikmat Kopi di Indonesia	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	16
Gambar 4. 1 Histogram	32
Gambar 4. 2 Normal P-Plots	32

ABSTRAK

Keputusan pembelian konsumen adalah salah satu aspek penting bagi perusahaan, karena dianggap sebagai asset yang bernilai. Terdapat juga aspek penting yang berhubungan diantaranya yaitu kualitas produk, harga, dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana factor harga dan kualitas layanan mempengaruhi keputusan pembelian pada coffeshop yang ada di Kota Bukittinggi. Sampel digunakan adalah nonprobability sampling dengan menggunakan sebanyak 107 responden dan menggunakan Teknik pengujian Uji kelayakan model, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda serta pengujian hipotesis.

Hasil yang didapatkan pada penelitian ini adalah, bahwasannya terdapat pengaruh signifikan dan positif pada variabel harga terhadap keputusan pembelian, pengaruh signifikan dan positif pada variabel kualitas layanan terhadap keputusan pembelian, dan terdapat pengaruh secara signifikan dan positif secara simultan pada variabel harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian, Coffeshop

ABSTRACT

Consumer purchasing decisions are an important aspect for the company, because it is considered a valuable asset. There are also important related aspects including product quality, price, and service quality. This study aims to examine the effect of price and service quality on consumer purchasing decisions.

This research was conducted to see how price and service quality factors influence purchasing decisions at coffee shops in Bukittinggi City. The sample used is non-probability sampling using as many as 107 respondents and using the testing technique of model feasibility test, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing.

The results obtained in this study are that there is a significant and positive effect on the price variable on purchasing decisions, a significant and positive effect on the service quality variable on purchasing decisions, and there is a significant and positive effect simultaneously on the price variable and service quality on buying decision.

Keyword : Price, Service Quality, Purchasing Intention, Coffeeshop