



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian

(Studi Pada Konsumen J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang)

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata-1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun :

Indina Ilma Nafiati

14020217140002

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indina Ilma Nafiati

NIM : 14020217140002

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang)

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjana).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untk dapat dipergunakan bilamana semestinya.

Semarang, 23 September 2021

Pembuat pernyataan,



Indina Ilma Nafiati

NIM.14020217140002

HALAMAN PENGESAHAN

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian
(Studi Kasus pada J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang)

Nama : Indina Ilma Nafiati

NIM : 14020217140002

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

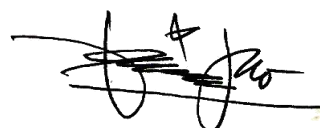
Semarang, 23 September 2021

Dekan



Dr.Drs Hardi Warsono,M.TP
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr.Drs. Teguh Yuwono, M.Pol
NIP. 196908221994031003


Dosen Pembimbing

Dr. Agus Hermani DS., MM


()

Dosen Penguji

Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB

()

Dr. Reni Shinta Dewi. S.Sos, M.Si

()

Dr. Agus Hermani DS., MM

()

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Stay Positive and Work Hard

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya Bapak dan Ibu yang telah memberikan motivasi, dukungan serta doa sepanjang hari agar penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
2. Dosen pembimbing I dan II saya, Bapak Agus Hermani dan Bapak Widiartanto yang selalu membimbing dan memberi arahan dalam proses penyusunan skripsi
3. Manager atau Leader dari J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang Bapak Fandi Wijaya yang sudah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
4. Teman teman seperjuangan bimbingan Skripsi 2017 yang selalu memberi semangat, motivasi dan arahan tiada hentinya untuk mencapai kesuksesan bersama.
5. Teman saya Ayu, Calista, Fani, Mita, Devina Fika, Talitha dan Shania yang telah menemani, membantu, memberi dukungan, penghibur dan semangat motivasi kepada penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi.
6. Teman terdekat Fahmi yang selalu menemani kemanapun dimanapun, memberikan semangat, dukungan dalam proses penyebaran kues, mendengarkan keluh kesah saya hingga skripsi dapat terselesaikan.
7. Pengurus BEM FISIP UNDIP 2018 yang telah memberi pengalaman, pembelajaran dan tantangan baru dalam organisasi selama di kampus.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang)**

ABSTRAK

Berkembangnya industri makanan dan minuman di Kota Semarang membuka peluang besar untuk meningkatkan eksistensi perusahaan. Salah satu cara dengan memiliki tingkat keputusan pembelian yang tinggi. Keputusan pembelian yang tinggi dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik dan harga yang murah. Berdasarkan data Penjualan J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang setiap tahunnya mengalami penurunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang. Tipe penelitian menggunakan *Explanatory Research*. Teknik pengambilan data disebar menggunakan kuesioner menggunakan teknik Non Probability Sampling dengan metode Purposive Sampling sebanyak 100 responden yang pernah melakukan pembelian produk J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang sebanyak minimal 2 kali. Pengujian analisis data regresi menggunakan aplikasi SPSS 28.0. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Saran yang diberikan kepada J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang dari segi kualitas pelayanan dengan mengganti fasilitas pendukung AC terbaru, wifi diganti provider, meja dan kursi yang proposional, meningkatkan Skill Karyawan dengan *training* lebih lama dan mengadakan pelatihan tentang *manner*. Dari segi harga dengan mengadakan promosi dan paket bundling pembelian Donat maupun Kopi dan dari segi Keputusan Pembelian dengan memperbaharui packaging dari box donat, tas Plastik dan pemberian wadah mika *tray* sesuai dengan isi paket sehingga pengemasan lebih menarik dan konsumen akan membeli produk tersebut.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga dan Keputusan Pembelian

**THE IMPACT OF SERVICE QUALITY AND PRICE OF
PURCHASING DECISIONS
(Study Case on J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang)**

ABSTRACT

The development of the food and beverage industry in the Semarang city opens up great opportunities to increase the company's existence. One way is to have a high level of purchasing decisions. High purchasing decisions can be influenced by good service quality and low prices. Based on data, sales of J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang have decreased every year. This study aims to determine the effect of service quality and price on consumer purchasing decisions at J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang. This type of research uses Explanatory Research. The data collection technique was distributed using a questionnaire using the Non Probability Sampling technique with the Purposive Samplin method as many as 100 respondents who had purchased J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang products at least 2 times. Testing the regression data analysis using the SPSS 28.0 application. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, price has a positive and significant effect on purchasing decisions and service quality and price have a positive and significant effect on purchasing decisions.

The Suggestions given to J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang in terms of service quality by replacing the latest air conditioning support facilities, changing wifi providers, proportional tables and chairs, improving employee skills with longer training and conducting training on manners. In terms of price, by holding promotions and bundling packages for the purchase of donuts and coffee and from a lack of purchasing decisions by updating the packaging of donut boxes, plastic bags and providing mica tray containers according to the contents of the package so that the packaging is more attractive and consumers will buy the product.

Keywords : *Service Quality, Price dan Purchasing Decisions*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan lancar dan baik sebagai syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro. Saya sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang)” ini tidak bisa tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Maka pada kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses penyelesaian penelitian ini, khususnya kepada :

1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB selaku Ketua Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan selaku dosen Penguji II yang telah memberi kesempatan kepada penulis dan memberi arahan motivasi untuk menyusun skripsi.
3. Dr. Reni Shinta Dewi., M.Si., S.Sos selaku Ketua Prodi S-1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus selaku dosen wali dan dosen penguji III yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi
4. Drs. Agus Hermani DS, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Administrasi Bisnis Undip yang telah memberi pengetahuan, wawasan yang bermanfaat selama saya berkuliah
6. Seluruh responden yang telah mengisi kuesioner yang telah saya berikan.
7. Pihak dari J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian skripsi.

Apabila dalam penulisan karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini memberikan ilmu dan manfaat bagi kemajuan bersama.

Semarang, 23 September 2021

Penulis,

Indina Ilma Nafati
NIM. 14020217140002

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRAC	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Kerangka Teori	13
1.5.1 Perilaku Konsumen.....	13
1.5.2 Keputusan Pembelian.....	16
1.5.3 Kualitas Pelayanan.....	21
1.5.4 Harga.....	25
1.5.5 Hubungan Variabel Independen dengan Variabel Dependent	29
1.5.5.1 Pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Keputusan Pembelian (Y)	29
1.5.5.2 Pengaruh antara Harga (X_2) dengan Keputusan Pembelian (Y)	31
1.5.5.3 Pengaruh antara Kualias Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) dengan Keputusan Pembelian	32
1.6 Penelitian Terdahulu.....	33
1.7 Hipotesis	34
1.8 Definisi Konsep	35
1.8.1 Keputusan Pembelian.....	35
1.8.2 Kualitas Pelayanan.....	35
1.8.3 Harga.....	35
1.9 Definisi Operasional	35
1.9.1 Keputusan Pembelian.....	36
1.9.2 Kualitas Pelayanan.....	36

1.9.3 Harga.....	37
1.10 Metode Penelitian	39
1.10.1 Tipe Penelitian	39
1.10.2 Populasi dan Sampel	40
1.10.2.1 Populasi.....	40
1.10.2.2 Sampel.....	40
1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel	41
1.10.4 Sumber Data.....	42
1.10.4.1 Jenis Data	42
1.10.4.2 Sumber Data.....	43
1.10.5 Skala Pengukuran.....	44
1.10.6 Teknik Pengumpulan Data.....	44
1.10.7 Instrumen Penelitian	46
1.10.8 Teknik Pengolahan Data	46
1.10.9 Analisis Data.....	47
1.10.9.1 Analisis Kualitatif	48
1.10.9.2 Analisis Kuantitatif	48
1.Uji Validitas Data	48
2.Uji Reliabilitas	49
3.Koefisien Korelasi	49
4.Analisis Regresi Sederhana.....	51
5.Analisis Regresi Berganda.....	51
6.Analisis Koefisien Determinasi	52
7.Uji Hipotesis	53
1.Uji Signifikansi (t)	53
2.Uji F	54
BAB II GAMBARAN UMUM JCO DONUTS & COFFEE JAVA SUPERMALL DAN PROFIL RESPONDEN.....	57
2.1 Gambaran Umum.....	57
2.2 Jenis- Jenis Produk J.Co Donuts & Coffee	58
2.3 Lokasi J.Co Donuts & Coffee	62
2.4 Visi dan Misi J.Co Donuts & Coffee	63
2.5 Logo J.Co Donuts & Coffee	67
2.6 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan.....	68
2.7 Identitas Responden	71

BAB III PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	76
3.1 Uji Validitas	77
3.2 Uji Reliabilitas	83
3.3 Kualitas Pelayanan J.Co Donuts & Coffee	84
3.4 Harga J.Co Donuts & Coffee	99
3.5 Keputusan Pembelian J.Co Donuts & Coffee	108
3.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	118
3.6.1 Koefisien Korelasi	119
3.6.2 Koefisien Determinasi.....	123
3.6.3 Regresi Linier Sederhana	123
3.6.4 Uji T	125
3.7 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	127
3.7.1 Koefisien Korelasi	128
3.7.2 Koefisien Determinasi.....	131
3.7.3 Regresi Linier Sederhana	131
3.7.4 Uji T	133
3.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	135
3.8.1 Koefisien Korelasi	136
3.8.2 Koefisien Determinasi.....	137
3.8.3 Regresi Linier Berganda	138
3.8.4 Uji F	140
3.9 Pembahasan.....	143
BAB IV PENUTUP.....	149
4.1 Kesimpulan	149
4.2 Saran	150
DAFTAR PUSTAKA	151
LAMPIRAN.....	157
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	157
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	158
Lampiran 3. Identitas Responden.....	166
Lampiran 4. Tabel Induk.....	173
Lampiran 5. Korelasi Antar Variabel.....	178
Lampiran 6. Analisis Regresi.....	179
Lampiran 7. Uji F.....	179
Lampiran 8. Nilai t Tabel.....	180

Lampiran 9. Nilai F Tabel..... 182

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan per Tahun.....	9
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 1.3 Matrix Konsep	38
Tabel 1.4 Pedoman memberikan Interpretasi Koefisi	50
Tabel 2.1 Varian Menu J.Co Donuts & Coffee.....	60
Tabel 2.2 Daftar Harga J.Co Donuts & Coffee.....	60
Tabel 2.3 Lokasi Cabang J.Co Donuts & Coffee Semarang.....	63
Tabel 2.1 Jenis Kelamin Responden.....	71
Tabel 2.2 Usia Responden	72
Tabel 2.3 Status Perkawinan Responden	72
Tabel 2.4 Pendidikan Terakhir Responden.....	73
Tabel 2.5 Pekerjaan Responden.....	74
Tabel 2.6 Pendapatan Responden	74
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Harga.....	81
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	82
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Keputusan Pembelian.....	83
Tabel 3.5 Kondisi Ruang J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	86
Tabel 3.6 Penampilan Karyawan dan Staff J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang.....	87
Tabel 3.7 Kelengkapan Fasilitas Pendukung J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	87
Tabel 3.8 Kecepatan Pelayanan Karyawan dan Staff J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	88
Tabel 3.9 Keterandalan Karyawan dan Staff J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	89
Tabel 3.10 Sikap Karyawan dan Staff J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	90
Tabel 3.11 Respon Karyawan dan Staff J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	91
Tabel 3.12 Pengetahuan dan Pemahaman Karyawan dan Staff Mengenai Produk.....	92
Tabel 3.13 Keramahan Karyawan dan Staff dalam Melayani Konsumen	93
Tabel 3.14 Nilai Rerata Indikator Variabel Kualitas Pelayanan J.Co Donuts & Coffee Java Mall.....	94
Tabel 3.15 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	98
Tabel 3.16 Keterjangkauan Harga J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	100
Tabel 3.17 Kesesuaian Harga dengan kualitas produk J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	101
Tabel 3.18 Daya saing Harga produk J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	102
Tabel 3.19 Kesesuaian Harga dengan Manfaat produk J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	103
Tabel 3.20 Nilai Rerata Indikator Variabel Harga J.Co Donuts & Coffee Java Mall.....	105
Tabel 3.21 Kategorisasi Variabel Harga J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang.....	108
Tabel 3.22 Jumlah Pembelian produk Donat J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	110
Tabel 3.23 Jumlah Pembelian produk Coffee J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	111
Tabel 3.24 Frekuensi Pembelian produk Coffee J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang.....	113
Tabel 3.27 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian J.Co Donuts & Coffee Java Mall Semarang	118
Tabel 3.29 Tabel Silang Variabel Kualitas Pelayanan (XI) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	122
Tabel 3.30 Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	124
Tabel 3.31 Koefisien Korelasi Harga terhadap Keputusan Pembelian	129
Tabel 3.32 Tabel Silang Variabel Harga (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	130
Tabel 3.33 Regresi Linier Sederhana Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	132

Tabel 3.34_Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	137
Tabel 3.35_Regresi Linier Berganda Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian	139
Tabel 3.36_Uji F Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Konsumen.....	5
Gambar 1.2 Keluhan Konsumen.....	5
Gambar 1.3 Keluhan Konsumen.....	6
Gambar 1.4 Keluhan Konsumen.....	7
Gambar 1.5 Keluhan Konsumen.....	7
Gambar 1.6 Model Perilaku Konsumen.....	15
Gambar 1.7 Hipotesis.....	34
Gambar 1.7 Uji T.....	54
Gambar 1.8 Uji F.....	55
Gambar 2.1 Logo J.Co Donuts & Coffee.....	68
Gambar 2.2 Struktur Organisasi J.Co Donuts & Coffee Java Mall.....	69
Gambar 3.1 Uji T Kualitas Pelayanan.....	126
Gambar 3.2 Uji T Harga.....	134
Gambar 3.3 Uji F.....	142

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	157
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	158
Lampiran 3. Identitas Responden.....	166
Lampiran 4. Tabel Induk.....	173
Lampiran 5. Korelasi Antar Variabel.....	178
Lampiran 6. Analisis Regresi.....	179
Lampiran 7. Uji F.....	179
Lampiran 8. Nilai t Tabel.....	180
Lampiran 9. Nilai F Tabel.....	182