

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

KOPI TUKU DI DEPOK

TUGAS AKHIR

NAZELLA AULIA ROSA
203402516012



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

JAKARTA

2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN

PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

KOPI TUKU DI DEPOK

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

TUGAS AKHIR

NAZELLA AULIA ROSA

203402516012



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2024

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir ini yang berjudul :

**" PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOPI TUKU DI DEPOK"**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2024



Nazella Aulia Rosa
203402516012

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KOPI TUKU DI DEPOK

Nama Mahasiswa : NAZELLA AULIA ROSA

Nomor Pokok : 203402516012

Program Studi : MANAJEMEN

Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,

(Dr. Rahayu Lestari, S.E.,M.M)

Mengetahui,

Ketia Program Studi Manajemen,

(Risti Hardini, S.E.,M.Si)

Jakarta, Februari 2024


UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI
HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KOPI TUKU DI DEPOK
Nama Mahasiswa : NAZELLA AULIA ROSA
Nomor Pokok : 203402516012
Program Studi : MANAJEMEN

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional


Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,


(Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M.)

Ketua Penguji,



(Dr. Herry Krisnandi, S.E., M.M.)

Anggota Penguji,


(Atsari Sujud, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Dekan,


(Prof. Kurnia Dwi Wiciso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.)

Jakarta, 13 Februari 2024

Tanggal Lulus:.....

UNIVERSITAS NASIONAL

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KOPI TUKU DI DEPOK

Oleh :

NAZELLA AULIA ROSA

203402516012

Tugas Akhir ini dibawah bimbingan Dr.Rahayu Lestari,S.E.,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Kopi Tuku di Depok. Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif yang mengambil populasi responden atau konsumen Kopi Tuku. Penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner dengan karakteristik responden yang memiliki frekuensi pembelian minimal dua kali sejumlah 100 responden dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dan pengolahan data menggunakan SPSS 25. Data dianalisis menggunakan uji instrument, uji korelasi regresi linear berganda, uji kelayakan model dan pengujian hipotesis t serta uji Koefisien Determinasi (R^2) . Hasil penelitian ini menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. setelah dianalisis dan data yang diolah dinyatakan valid serta reliabel. Berdasarkan hasil penelitian ini perusahaan dapat meningkatkan perihal kualitas pelayanan, mengawasi persaingan harga dan melakukan promosi yang lebih menarik sehingga dapat meningkatkan keputusan pembelian Kopi Tuku di Depok.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Promosi, Keputusan Pembelian

ABTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE PERCEPTIONS AND PROMOTIONS ON TUKU COFFEE PURCHASING DECISIONS IN DEPOK

By :

NAZELLA AULIA ROSA203402516012

This final project is under the guidance of Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M

This research aims to analyze the influence in this research, namely Service Quality, Price Perception and Promotion on Purchasing Decisions for Tuku Coffee in Depok. The method in this research uses quantitative descriptive analysis which takes the population of respondents or Kopi Tuku consumers. This research uses primary data obtained through distributing questionnaires with the characteristics of respondents who have a minimum purchase frequency of twice the number of 100 respondents using non-probability sampling methods and data processing using SPSS 25. Data are analyzed using instrument tests, multiple linear regression correlation tests, test model feasibility and hypothesis testing as well as the coefficient of determination (R^2) test. The results of this research show that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions. Price perception has a positive and significant effect on purchasing decisions. Promotion has a positive and significant effect on purchasing decisions. after being analyzed and the processed data is declared valid and reliable. Based on the results of this research, companies can improve service quality, monitor price competition and carry out more attractive promotions so that they can increase purchasing decisions for Tuku Coffee in Depok.

Keywords: *Service Quality, Price Perception, Promotion, Purchasing Decision*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

Nama : Nazella Aulia Rosa
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 03 Februari 2002
Agama : Islam
Alamat : Jln H. Raisan Rt005/01 No.76 Cipedak
Jagakarsa 12630
No Handphone : 085591231013
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Email : nazellaaulia@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2007 – 2008 : TK Harapan Utama
2. 2008 – 2014 : SDS Pelita Pasar Minggu
3. 2014 – 2017 : SMPN 56 Jakarta
4. 2017 – 2020 : SMKN 20 Jakarta
5. 2020 – 2024 : Universitas Nasional

KATA PENGANTAR

Mengucapkan Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, rahmat dan hidayah-Nya, maka skripsi ini **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kopi Tuku diDepok”**. dapat lulus untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional Jakarta. Penulis telah menempuh perjalanan panjang dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. Banyak kendala yang ditemui dalam penyusunannya, namun dengan usahanya penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
- 2) Bapak Prof. Kumba Digdowiseiso, S.E., M. App.Ec., Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
- 3) Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional, dan selaku pembimbing tugas akhir yang bersedia mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran. Tiada henti memberikan semangat, membantu menyempurnakan kekurangan dan memberikan arahan selama mengerjakan tugas akhir ini.
- 4) Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
- 5) Ibu Dr. Subur Karyatun, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa mengingatkan informasi, mengarahkan, dan membimbing terkait urusan perkuliahan mulai dari semester pertama hingga akhir.
- 6) Semua jajaran Dosen dan Staff Universitas Nasional yang senantiasa memberikan bekal ilmu yang bermanfaat, membantu dan memberikan informasi terkait urusan perkuliahan.
- 7) Untuk Mamah, Suhaini yang mengorbankan segalanya untuk saya dari lahir hingga detik ini. Tiada hentinya mendoakan, memberikan semangat, dan

motivasi yang terus menerus diberikan dari lahir hingga menempuh pendidikan S1 Manajemen di Universitas Nasional hingga selesai. Terimakasih mamah, sehat dan bahagia selalu.

- 8) Untuk Ayah, Eka Budi Ardi yang memberikan segalanya untuk saya hingga saat ini, memberikan support, mendoakan, dan memberikan kasih sayang yang tiada hentinya. Terimakasih ayah, sehat dan bahagia selalu.
- 9) Untuk kakak dan adik saya , Putri Rizki Oktaviani, Asep Djalaludin, Alichia Armilla Nathasya dan Keponakan Onti Qianzy dan Adel yang senantiasa memberikan motivasi dan selalu mendoakan hingga tugas akhir ini terselesaikan
- 10) Untuk pacar saya , Daffa Imaddudin yang memberikan support,waktu,kasih sayang, dan selalu memotivasi saya agar tetap semangat menyelesaikan tugas akhir ini.
- 11) Untuk teman seperjuangan saya, Indra Cahyono dan Nadhira Erlisa yang sudah selalu bersemangat mengerjakan skripsi bersama-sama dan senantiasa memberikan dukungan dan perhatian selama mengerjakan tugas akhir ini.
- 12) Untuk sahabat saya, Anisa Maulida Ali yang sudah saya anggap keluarga sendiri yang senantiasa membuka rumahnya untuk saya singgahi , materi, waktu dan kasih sayangnya kepada saya dari awal kenal hingga saat ini.
- 13) Untuk teman-teman seperjuangan, Keluarga Somat yang memberikan doa, dukungan dan perhatian dari semester pertama hingga semester akhir tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
- 14) Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik
- 15) secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis memahami bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari segi isi maupun komposisi. Sebaliknya, sarandan kritik sangat diperlukan bagi penulis. Semoga tugas terakhir ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pembaca. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, Februari 2024

Nazella Aulia Rosa



DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	i
ABTRACT	i
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	11
PENDAHULUAN	11
A. Latar Belakang Masalah	11
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Kegunaan Penelitian	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Manajemen Pemasaran	6
1. Tujuan Manajemen Pemasaran.....	7
2. Fungsi Manajemen Pemasaran	8
B. Keputusan Pembelian (Y)	8
1. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	9
2. Indikator Keputusan Pembelian	9
C. Kualitas Pelayanan (X1)	10
1. Tujuan Kualitas Pelayanan.....	10

2.	Indikator Kualitas Pelayanan	11
D.	Presepsi Harga (X2)	13
1.	Tujuan Presepsi Harga	13
2.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Presepsi Harga	13
3.	Indikator Presepsi Harga.....	14
D.	Promosi (X3).....	15
1.	tujuan Promosi	15
2.	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Promosi	16
3.	Indikator Promosi	17
E.	Keterkaitan Antara Variabel.....	18
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	18
2.	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	18
3.	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	18
F.	Hasil Penelitian yang sesuai sebagai Rujukan Penelitian	19
G.	Kerangka Analisis.....	25
H.	Hipotesis.....	26
BAB III	27
METODE PENELITIAN	27
A.	Objek Penelitian.....	27
B.	Data Penelitian	27
C.	Metode dan Alat Pengumpulan Data	29
D.	Definisi Operasional Variabel.....	30
E.	Metode Penelitian dan Uji Hipotesis	31
F.	Uji Instrumen	33
a.	Uji Validitas	33
b.	Uji Reliabilitas	34
c.	Uji Asumsi Klasik.....	34

d. Uji Kelayakan Model.....	35
e. Uji Hipotesis	36
BAB IV	37
HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Hasil Penelitian	37
1. Deskripsi Data Penelitian	37
2. Deskripsi Responden	38
a. Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	38
b. Karakteristik Responden berdasarkan Varian Rasa Coffee.....	39
c. Karakteristik Responden berdasarkan Varian Rasa Non-Coffee....	41
B. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	43
a. Deskripsi Persepsi Variabel.....	43
b. Kualitas Pelayanan.....	44
c. Persepsi Harga	45
d. Promosi	46
e. Keputusan Pembelian	47
C. Uji Instrumen	49
1. Uji Validitas Instrumen.....	49
2. Uji Reliabilitas	50
D. Uji Asumsi Klasik	51
1. Uji Normalitas	51
2. Uji Multikolinearitas.....	53
3. Uji Heterokedastisitas	54
4. Uji Autokorelasi.....	55
E. Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
a. Uji Kelayakan Model.....	58
1. Uji (F)	58

2. Koefisien Determinasi R^2	59
F. Hipotesis	60
1. Pengujian Hipotesis (Uji t)	60
G. Pembahasan	61
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	61
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian	62
3. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	62
BAB V	64
KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
Daftar Pustaka	67
LAMPIRAN 1	26
LAMPIRAN 2 TABULASI	26
LAMPIRAN 3	26
OUTPUT SPSS	26



DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Pre - Test Kopi Tuku	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebagai Rujukan	19
Tabel 3.1 Bobot Nilai Kuesioner	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional	30
Tabel 4.1 Beberapa Varian Rasa kopi tuku	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pemebelian	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi pembelian	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan varian rasa non-coffe	41
Tabel 4.5 Instrument Skala Likert	43
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.7 Persepsi Harga	45
Tabel 4.8 Promosi	46
Tabel 4.9 Keputusan Pembelian	47
Tabel 4.10 Uji Validitas	49
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.12 Uji Normalitas	52
Tabel 4.13 Multikolinearitas	54
Tabel 4.14 Uji Glesjer (Heterokedastisitas)	55
Tabel 4.15 Uji Auto Korelasi	56
Tabel 4.16 Analisis Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.17 Uji F	58
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.19 Hipotesis Uji T	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Frekuensi Pembelian Kopi Tuku	39
Gambar 4.2 Diagram Varian Rasa kopi.....	41
Gambar 4.3 Diagram Varian Rasa non-coffe	42
Gambar 4.4 Normalitas versi P-Plot.....	53

