

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA KOPI PANGGANG
GRESIK**

SKRIPSI

**Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi Universitas Gresik**



**Oleh :
INDAH MULYA ARSANTI
NIM : 2019020106**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
2023**

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA KOPI PANGGANG
GRESIK**

SKRIPSI

**Disusun guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Fakultas Ekonomi Universitas Gresik**



Oleh :

INDAH MULYA ARSANTI

NIM : 2019020106

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA KOPI PANGGANG
GRESIK**

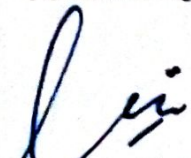
SKRIPSI

Diajukan oleh :


INDAH MULYA ARSANTI
NIM : 2019020106

Skripsi telah disetujui untuk diujikan
Pada Tanggal: 12 Juni 2023
Oleh :

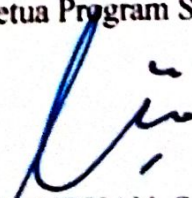
Pembimbing I


(UMAR BURHAN, SE., M.M.)
NIDN: 0718058006

Pembimbing II


(Dr. SUHARTO, M.M.)
NIDN: 8907170023

Ketua Program Studi,


(UMAR BURHAN, S.E., M.M.)
NIDN: 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
KOPI PANGGANG GRESIK**

SKRIPSI

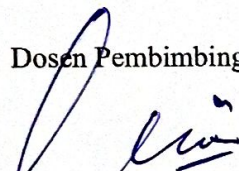
Diajukan oleh :

INDAH MULYA ARSANTI

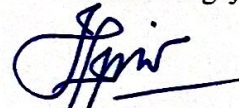
NIM : 2019020106

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana
disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal :10 Juli 2023


Dosen Pembimbing


Umar Burhan, S.E., M., M..)
NIDN: 0717019801

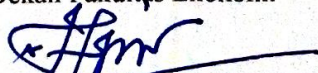
Ketua Penguji


(Dr. Hj. Harwati Setyorini, S.E., M.M., MBA)
NIDN: 0716066901

Anggota Penguji


(Tri Veny Putri, S.M., M.S.M)
NIDN: 0717019801

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi


(Dr. Hj. Harwati Setyorini, S.E., M.M., MBA.
NIDN: 0716066901

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : INDAH MULYA ARSANTI
NIM : 2019020106
Alamat : JAKSA AGUNG SUPRAPTO GG VI D NO. 09 GRESIK
Fakultas : EKONOMI
Program Studi : MANAJEMEN
Jenjang : STRATA I

Menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir yang saya buat dengan judul :
**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KOPI PANGGANG GRESIK**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah Skripsi/Tugas Akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi/Tugas Akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi/Tugas Akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 10 Juli 2023

Yang menyatakan,



INDAH MULYA ARSANTI

- *) Tanda tangan di atas materai
- *) Penulisan harus jelas dan menggunakan huruf Capital/Balok

**PENGARUH HARGA, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA KOPI PANGGANG
GRESIK**

**Indah Mulya Arsanti
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Objek penelitian ini adalah Kopi Panggang Gresik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel yang diambil 91 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner untuk memperoleh data. Analisis dilakukan dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi. Dan menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal. Berdasarkan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji autokorelasi tidak ditemukan variabel yang menyimpang dari asumsi klasik. Hal ini menunjukkan bahwa data yang tersedia telah memenuhi syarat menggunakan model persamaan regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F.

Hasil dari penelitian ini adalah harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kopi Panggang Kabupaten Gresik, fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kopi Panggang Kabupaten Gresik, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kopi Panggang Kabupaten Gresik, serta harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kopi Panggang Kabupaten Gresik.

Kata kunci: Harga, fasilitas, kualitas pelayanan, keputusan pembelian

***THE INFLUENCE OF PRICE, FACILITIES AND SERVICE QUALITY ON
PURCHASING DECISIONS
ON KOPI PANGGANG
GRESIK***

Indah Mulya Arsanti

Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik

ABSTRACT

This study aims to examine and prove the influence of price, facilities and service quality on purchasing decisions. The object of this study is Kopi Panggang Gresik. This study used a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The number of samples taken was 91 respondents and data collection were carried out by questionnaire to obtain data. The analysis was carried out with classical assumption tests which include normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests and autocorrelation tests. And shows that the research data are normally distributed. Based on the normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and autocorrelation test, no variables were found that deviated from classical assumptions. This indicates that the available data have been qualified using multiple linear regression equation models. Hypothesis testing using t-test and F-test. The results of this study are that price has a significant positive effect on purchasing decisions on Kopi Panggang Gresik, facilities have a significant positive effect on purchasing decisions on Kopi Panggang Gresik, service quality has a significant positive effect on purchasing decisions on Kopi Panggang Gresik, and price, facilities, and service quality have a significant positive effect on purchasing decisions on Kopi Panggang Gresik.

Keywords: Price, facilities, quality of service, purchasing decision

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	v
PERNYATAAN ORISINILITAS	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan masalah	4
1.4. Tujuan penelitian	5
1.5. Manfaat penelitian.....	6
1.5.1. Teoritis.....	6
1.5.2. Praktis.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pemasaran	8
2.1.2 Manajemen Pemasaran	9

2.1.3 Harga	9
2.1.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi Penetapan Harga.....	10
2.1.5 Indikator Harga.....	11
2.1.6 Fasilitas	12
2.1.7 Dimensi Fasilitas	13
2.1.8 Manfaat Fasilitas.....	14
2.1.9 Indikator Fasilitas	14
2.1.10 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.11 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.12 Manfaat Kualitas Pelayanan	17
2.1.13 Unsur-unsur Kualitas Pekayanan.....	18
2.1.14 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.15 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.16 Keputusan Pembelian.....	20
2.1.17 Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian	21
2.1.18 Indikator Keputusan Pembelian.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	29
3.2 Definisi Operasional Variabel	29
3.3 Indikator Variabel Penelitian.....	30
3.4 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Sampel	32
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.5 Metode Pengumpulan Data	34

3.5.1 Data Primer	34
3.5.2 Data Sekunder	36
3.6 Metode Analisis Data	36
3.6.1 Statistik Deskriptif	37
3.6.2 Interval	38
3.6.3 Uji Validitas	39
3.6.4 Uji Reabilitas	40
3.6.5 Analisis Korelasi.....	40
3.6.6 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.7 Uji Regresi Linier Berganda.....	44
3.6.8 Uji Hipotesis	45
3.6.9 Uji-T (Uji Parsial).....	46
3.6.10 Uji-F (Uji Simultan)	48
3.6.11 Koefisien Determinasi (R^2)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	15
4.1 Profil Perusahaan	50
4.2 Hasil Penelitian	52
4.2.1 Deskripsi Umum Responden.....	52
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	54
4.2.3 Hasil Uji Validitas	60
4.2.4 Hasil Uji Reabilitas.....	62
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.2.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
4.2.7 Uji Hipotesis	70
4.2.8 Analisis Korelasi dan Koefisien Determinasi (R^2).....	75
4.3 Pembahasan dan Hasil Penelitian	76
4.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	76
4.3.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian	77

4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	79
4.3.4 Pengaruh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian ...	80
BAB V PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	84
5.3 Saran	85