

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, INOVASI MENU, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN
DI MIXUE PONDOK PERMATA SUCI GRESIK**



Diajukan oleh :

Ahmad Satrio Mahardika Priambada

NIM : 2022020011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, INOVASI MENU, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN
DI MIXUE PONDOK PERMATA SUCI GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



Diajukanoleh :

Ahmad Satrio Mahardika Priambada

NIM : 2022020011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK**

2026

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Satrio Mahardika Priambada

NIM : 2022020011

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen Jenjang : Strata-1 (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Inovasi Menu, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Minuman di Mixue Pondok Permata Suci Gresik.
Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh DIBATALKAN, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Gresik, 19 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Ahmad Satrio Mahardika Priambada

NIM.2022020011

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, INOVASI MENU, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN DI MIXUE
PONDOK PERMATA SUCI GRESIK
SKRIPSI

Diajukan oleh:

Ahmad Satrio Mahardika Priambada

NIM : 2022020011

Skripsi telah disetujui untuk diujikan pada tanggal 1 Juli 2026

Oleh:

Pembimbing I



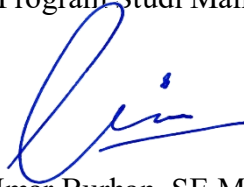
Rachmad Ilham, S, Ant, M.PSDM, HC.
NUPTK.2055770671130303

Pembimbing II



Adiba Fuad Syamlan, SE, MM
NUPTK.5856765666230242

Ketua Program Studi Manajemen



(Umar Burhan, SE, MM)

NUPTK.6850758659130132

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh kualitas layanan, inovasi menu, dan promosi terhadap keputusan pembelian minuman di mixue pondok permata suci Gresik

Nama Mahasiswa : Ahmad Satrio Mahardika Priambada

NIM : 2022020011

Telah dipertahankan / diuji dihadapan tim penguji

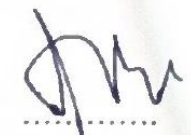
Pada Tanggal : 1 Juli 2026

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GRESIK

TA 2025/2026

TIM PENGUJI :

- 1) **Mochamad Syafii, S.E., M.M**
NIDN/NUPTK.7461761662130152
Ketua
- 2) **Dr. Suharto, M.M**
NIDN/NUPTK.1254736637130043
Anggota 1
- 3) **Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC**
NIDN/NUPTK.2055770671130303
Anggota 2



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Rachmad Ilham, S.Ant, M.PSDM, HC)

NIDN/NUPTK.2055770671130303

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas Rahmat dan karunia-nya yang selalu menyertai, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Menu, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian di Mixue Pondok Permata Suci Gresik”. Karya ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Selama proses penyusunan, penulis banyak mendapat dukungan, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Rian Pramana Suwanda, S.STP., M.HP. selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
2. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant, M.PSDM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E, M.M. Ketua Program Studi Manajemen, yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
4. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant, M.PSDM, Selaku dosen pembimbing I yang selalu sabar memberi arahan dan bimbingan.

5. Ibu Adiba Fuad Syamlan, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing II atas segala waktu dan masukan yang sangat membantu.
6. Kepada kedua orang tua dan keluarga saya yang selalu menyemangati saya dalam setiap Langkah.
7. Teman-teman Manajemen yang selalu ada disaat senang dan susah, tempat berbagi cerita, dan kebersamaan yang tak pernah terlupakan.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang ditulis masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan bantuan kritik dan saran dapat membantu penulis untuk menyempurnakan karya sederhana ini. Dan semoga dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, akademik, dan para pelaku usaha.

Gresik, 18 Juni 2026

Penulis



Ahmad Satrio Mahardika Priambada

NIM: 2022020011

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, INOVASI MENU, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN DI MIXUE
PONDOK PERMATA SUCI GRESIK.**

Ahmad Satrio Mahardika Priambada
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Pertumbuhan pesat industri minuman siap minum (ready-to-drink) di Indonesia telah meningkatkan persaingan antar merek, termasuk Mixue. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, inovasi menu, dan promosi terhadap keputusan pembelian di Mixue Pondok Permata Suci Gresik, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian terdiri dari 1.800 konsumen yang melakukan pembelian di Mixue Pondok Permata Suci Gresik selama Periode Januari-Mei 2026. Sampel sebanyak 95 responden diambil menggunakan rumus Slovin dengan teknik *Purposive Sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala likert dan dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan (X1) berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan pembelian ($t = 6,358$; sig. 0,000). Inovasi menu (X2) juga berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap keputusan pembelian ($t = 8,195$; sig. 0,000). Promosi (X3) menunjukkan pengaruh parsial terkuat ($t = 11,819$; sig. 0,000), menjadikannya variabel yang paling dominan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (sig. 0,000) dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,787, yang berarti 78,7% variasi dalam keputusan pembelian dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Inovasi Menu, Promosi, Keputusan Pembelian, Mixue

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, MENU INNOVATION, AND
PROMOTION ON PURCHASE DECISION OF BEVERAGES AT MIXUE
PONDOK PERMATA SUCI GRESIK.**

Ahmad Satrio Mahardika Priambada
Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Gresik

ABSTRACT

The rapid growth of the ready-to-drink beverage industry in Indonesia has intensified competition among brands, including Mixue. This study aims to analyze the influence of service quality, menu innovation, and promotion on purchase decisions at Mixue Pondok Permata Suci Gresik, both partially and simultaneously. This research employs a quantitative approach. The population consisted of 1,800 consumers who made purchases at Mixue Pondok Permata Suci Gresik during Januari–Mei 2026. A sample of 95 respondents was drawn using the Slovin formula with purposive sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results indicate that service quality (X1) partially and significantly influences purchase decisions ($t = 6.358$, sig. 0.000). Menu innovation (X2) also partially and significantly influences purchase decisions ($t = 8.195$, sig. 0.000). Promotion (X3) shows the strongest partial influence ($t = 11.819$, sig. 0.000), making it the most dominant variable. Simultaneously, all three variables significantly influence purchase decisions (sig. 0.000), with an Adjusted R Square of 0.787, meaning 78.7% of the variation in purchase decisions is explained by these variables.

Keywords: *Service Quality, Menu Innovation, Promotion, Purchase Decision, Mixue*

DAFTAR ISI

COVER	
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	8
2.1.3 Kualitas Layanan.....	9
2.1.4 Inovasi Menu.....	12
2.1.5 Promosi	15
2.1.6 Keputusan Pembelian	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Hipotesis	28
BAB 3 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	31
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6 Metode Analisis Data	34
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.2 Waktu Penelitian	45
4.3 Hasil Penelitian	46
4.3.1 Karakteristik Responden.....	46
4.3.2 Analisis Data	48
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.3.4 Asumsi Klasik	60
4.3.5 Uji Hipotesis	65
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan (X1) terhadap Keputusan Pembelian	69
4.4.2 Pengaruh Inovasi Menu terhadap Keputusan Pembelian	70
4.4.3 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	71
4.4.4 Pengaruh Kualitas Layanan, Inovasi Menu, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	71
BAB 5 PENUTUP	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Implikasi Penelitian.....	74
5.3 Keterbatasan Penelitian	75
5.4 Saran.....	76
5.4.1 Bagi Manajemen Mixue Pondok Permata Suci Gresik	76
5.4.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	77
5.4.3 Bagi Akademisi	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Varian Menu Mixue	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Penelitian	30
Tabel 3. 2 Penjualan Trivulan (September – Nopember 2025)	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4. 4 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	49
Tabel 4. 5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	50
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Inovasi Menu	51
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi	53
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	57
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi (Durbin-Watson)	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji Linearitas	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji t (Parsial)	66
Tabel 4. 18 Hasil Uji F (Simultan) – ANOVA	68
Tabel 4. 19 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Gerai waralaba terbanyak di dunia tahun 2021	1
Gambar 1. 2 Skema Kerangka Konseptual	27
Gambar 4. 1 Suasana Mixue PPS Tampak Depan.....	42
Gambar 4. 2 Garis Bilangan Durbin-Watson	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekapitulasi Kuesioner	84
Lampiran 2 Karakteristik Responden	95
Lampiran 3 Deskripsi Jawaban Responden	97
Lampiran 4 Uji Validitas	108
Lampiran 5 Uji Reabilitas	112
Lampiran 6 Uji Regresi Linear Berganda	114
Lampiran 7 Uji Normalitas	117
Lampiran 8 Uji Multikolinearitas	118
Lampiran 9 Uji Heteroskedastisitas	120
Lampiran 10 Uji Autokorelasi	121
Lampiran 11 Uji Linearitas	122
Lampiran 12 Uji t dan Uji F	128
Lampiran 13 Kartu Bimbingan.....	129
Lampiran 14 Berita Acara Bimbingan	129
Lampiran 15 Hasil Prosentase Turnitin.....	129