

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
BLACK CUP COFFEE ROASTER SUTOMO MANADO**

SKRIPSI

YOSAFAT TINGKUE

18042018



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO**

2023

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
BLACK CUP COFFEE ROASTER SUTOMO MANADO**

SKRIPSI

YOSAFAT TINGKUE

18042018

**DISUSUN SEBAGAI PEMENUHAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
BLACK CUP COFFE ROASTER SUTOMO MANADO**

YOSAFAT TINGKUE

18042018

Telah memenuhi persyaratan untuk diterima oleh Komisi Pembimbing Skripsi

Pembimbing I



Teddy Tandaju, SE., MBA (Adv)

Pembimbing II



Joseph J.A Turambi, SE., M.Sc

Manado, 14 Juli 2023

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik De La Salle Manado

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Manajemen



Angelic Umbah, S.E., M.Si



Patricia G. J. Petrus, S.E., M.M

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI BLACK CUP COFFEE ROASTER SUTOMO MANADO

YOSAFAT TINGKUE

18042018

Telah diujikan dihadapan Komisi Penguji pada:
Manado, 03 Agustus 2023

Pembimbing:



Teddy Tandaju, SE., MBA (Adv)

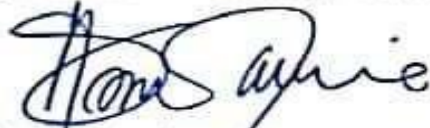


Joseph J. A. Turambi, SE., M.Sc

Penguji:



Apolinaris A. Montolalu, S.S., M.S



Loureine P. Sumfal, S.E., M.F.M

Maka SKRIPSI ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.

Manado, 9 Agustus 2023



Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Angelic Umbah, SE., M.Si

Menyetujui,

Ketua Program Studi Manajemen



Patricia G. J. Petrus, SE., M.M

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI BLACK CUP COFFEE ROASTER SUTOMO MANADO

YOSAFAT TINGKUE [18042018]

Dibimbing oleh:

Teddy Tandaju, SE., MBA (Adv) dan Joseph J. A. Turambi, SE., M.Sc

Keputusan Pembelian adalah perilaku yang mengacu pada perilaku pembelian akhir dari konsumen, baik individual maupun rumah tangga yang membeli jasa maupun produk untuk dikonsumsi secara pribadi.

Tujuan dari penelitian ini dilakukan yaitu untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh dari Kualitas Pelayanan, Harga, serta Fasilitas terhadap Keputusan pembelian di Black Cup Coffee Roaster Sutomo Manado. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian Kuantitatif dengan menggunakan data dari kuesioner yang sudah dibagikan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y), Harga (X_2) Harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y). Dan Fasilitas (X_3) Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) dan kemudian secara simultan Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas berpengaruh serta signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND FACILITIES ON PURCHASE DECISIONS AT BLACK CUP COFFEE ROASTER SUTOMO MANADO

YOSAFAT TINGKUE [18042018]

Guided by:

Teddy Tandaju, SE., MBA (Adv) and Joseph J. A. Turambi, SE., M.Sc

Purchasing decision is a behavior that refers to the final buying behavior of consumers, both individuals and households who buy services or products for personal consumption.

The purpose of this research was to analyze and determine the effect of service quality, price, and facilities on purchasing decisions at Black Cup Coffee Roaster Sutomo Manado. The research method used in this study is a quantitative research method using data from questionnaires that have been distributed. The results of this study state that Service Quality (X_1) has no significant effect on Purchase Decision (Y), Price (X_2) Price does not significantly influence Purchase Decision (Y). And facilities (X_3) facilities have a significant effect on purchasing decisions (Y) and then simultaneously service quality, price, facilities have a significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Quality of Service, Price, Facilities, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas segala berkat serta tuntunan dan penyertaannya yang begitu besar, sehingga saya dapat menyusun dan menyelesaikan laporan skripsi yang menjadi kewajiban saya sebagai mahasiswa tingkat akhir di Universitas Katolik De La Salle Manado.

Dalam kesempatan ini, tak lupa penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada mereka yang sudah memberikan doa, dan memberikan dukungan kepada saya selama saya menyusun skripsi ini.

Dengan hormat, saya ingin berterima kasih kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa yang senantiasa membinbing dan menyertai dalam keadaan apapun.
2. Bapak Pastor Prof. Dr. Johanis Ohotimur, selaku Rektor Universitas Katolik De La salle Manado.
3. Ibu Dr. Ivonne Angelic Umboh, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Ibu Merry Jeanned'arc Korompis, SE., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas De La Salle Manado.
5. Ibu Patricia G. J. Petrus , S.E., M.M., sebagai Kepala Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi di Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.) sebagai Dosen Pembimbing I saya yang telah membantu saya dan membimbing selama penyusunan skripsi
7. Joseph J.A Turambi, S.E., M.Sc. sebagai Dosen Pembimbing II saya yang telah membantu saya dan membimbing selama penyusunan skripsi
8. Sir Apolinaris Abdon Montolalu, S.S., M.S. sebagai Dosen Penguji I pada pelaksanaan ujian skripsi.

9. Ma'am Laureine P. Sumual, S.E., M.F.M. sebagai Dosen Penguji II pada pelaksanaan ujian skripsi.
10. Papa dan Mama yang selalu mendukung dan mendoakan saya selama ini, terutama sudah mendoakan dan berusaha keras agar saya dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Katolik De La Salle Manado.
11. Nouval Rantung dan Rizal Arifin selaku Owner di Black Cup Coffee Roaster
12. Manajer Operasional Mikhail Dubesin Tangkilisan sebagai supervisor mahasiswa.
13. Seluruh karyawan yang ada di Black Cup Coffee Roaster
14. Marselinda Sahapudi yang selalu memberikan semangat dan doa kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Sahabat kuliah mahasiswa yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam menulis skripsi; Renaldy, Claudia, Kevin, Intan.
16. Semua orang yang memberikan dukungan kepada mahasiswa baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Saya menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, saya memohon maaf atas kesalahan yang mungkin nantinya akan ditemukan dalam skripsi ini. Saya sangat menghargai apabila diberikan kritik dan saran yang membangun. Sekali lagi, saya ucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang saya sebutkan di atas. Kiranya Tuhan Yesus senantiasa memberkati.

Manado, 9 Agustus 2022


Yosafat Tingkue

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI BLACK CUP COFFEE ROASTER SUTOMO MANADO

Merupakan karya orisinilitas saya yang saya susun dengan tidak mengambil tulisan dari orang lain dengan cara menyalin dan meniru sebagian atau keseluruhan tulisan dalam bentuk kalimat yang menunjukkan gagasan atau pemikiran dari orang lain. Ketika saya menggunakan gagasan orang lain dalam penulisan, saya akan mengutip secara implisit dan menuliskan sumber kutipan dengan jelas. Apabila penulisan skripsi saya terbukti sebagai *plagiarism*, saya akan menerima konsekuensi berupa pembatalan gelar dan sertifikat ijazah batal diterima.

Manado, 9 Agustus 2023

Saksi I Selaku Pembina dan Anggota Dewan



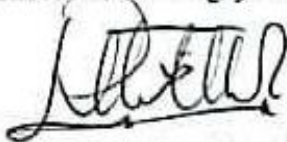
Teddy Yustinus Tandaju, S.E., M.B.A. (Adv.)

Yang mer



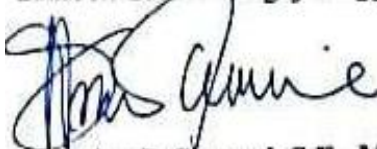
Yosafat Tingkue

Saksi II Selaku Penguji dan Anggota Dewan



Apolinaris Abdon Montolalu, S.S., M.S

Saksi III Selaku Penguji Anggota Dewan Penguji



Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Batasan Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoretis.....	9
1.5.1.1 Untuk Mahasiswa.....	9
1.5.1.2 Untuk Peningkatan Pengetahuan.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II.....	11
TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1 Pendahuluan.....	11
2.2 Definisi Entrepreneurship/Kewirausahaan.....	11

2.2.1 Tujuan Kewirausahaan	12
2.2.2 Manfaat Kewirausahaan	12
2.3 Definisi Kualitas Pelayanan	13
2.3.1 Manfaat Kualitas Pelayanan	13
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.4 Definisi Harga	14
2.4.1 Indikator Harga	14
2.5 Definisi Fasilitas	16
2.5.1 Indikator Fasilitas	16
2.5.2 Manfaat Fasilitas	17
2.6 Definisi Keputusan Pembelian	17
2.6.1 Indikator Keputusan Pembelian	17
2.7 Penelitian Terdahulu	18
2.8 Model Penelitian Empirik	24
2.9 Hipotesis	24
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendahuluan	25
3.2 Objek Penelitian dan Jangka Waktu Penelitian.....	26
3.2.1 Objek Penelitian	26
3.3. Jenis Penelitian serta data dan sumber data penelitian.....	26
3.3.1 Jenis Penelitian	26
3.3.2 Data dan sumber data penelitian	26
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	27
3.4.1 Populasi	
3.4.2 Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	27

3.5 Metode Pengumpulan Data	29
3.6 Skala Pengukuran Data Kuesioner	29
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	30
3.7.1 Uji Validitas	30
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.8 Definisi Variabel Penelitian	32
3.8.1 Definisi Operasional.....	33
3.9 Uji Asumsi Klasik	42
3.9.1 Uji Normalitas	42
3.9.2 Uji Multikolinearitas	43
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	44
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.11 Uji Hipotesis.....	45
3.11.1 Uji T	45
3.11.2 Uji F.....	46
3.12 Uji Koefisien Korelasi atau Uji R	48
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	49
4.1 Pendahuluan	49
4.2 Proses dan Analisis Data	49
4.2.1 Karakteristik Responden	49
4.3 Hasil Analisis Data.....	51
4.3.1 Uji Validitas	51
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	56
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59

4.3.5 Uji Hipotesis.....	61
4.4 Pembahasan	66
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	67
4.4.2 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	67
4.4.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian.....	68
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian	69
BAB V.....	71
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN	71
5.1 Pendahuluan	71
5.2 Kesimpulan Mengenai Masing-masing Masalah Penelitian	71
5.3 Implikasi Pada teori Manajemen.....	72
5.4 Implikasi Pada kebijakan Manajemen.....	73
5.5 Keterbatasan Penelitian	75
5.6 Agenda Penelitian Mendatang (Saran untuk peneliti yang akan datang)	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	1

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Menunjukkan Tingkat Jumlah Konsumsi Kopi di Indonesia.....	2
Tabel 1.2 Data Transaksi Black Cup Coffee Roaster.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2.2 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4.4 Hasil Validitas pada variabel pelayanan	52
Tabel 4.5 Hasil Validitas pada variabel harga.....	53
Tabel 4.6 Hasil Validitas pada variabel fasilitas	53
Tabel 4.7 Hasil Validitas pada variabel keputusan pembelian.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.13 Hasil Uji T	62
Tabel 4.14 Hasil Uji F	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Tabel distribusi r Tabel.....	31
Gambar 3.4 Tabel distribusi nilai T tabel.....	46
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	48
Gambar 4.2 Usia Responden	49
Gambar 4.3 Pekerjaan Responden	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian.....	88
Lampiran 2 Berita Acara Wawancara	89
Lampiran 3 R Tabel.....	90
Lampiran 4 T Tabel.....	91
Lampiran 5 F Tabel	92
Lampiran 6 Lembar Kuesioner.....	93
Lampiran 7 Data Olahan Kuesioner	99

