



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan
Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Teh
Rempah Syafi Life di Sidoarjo**

Alfia Navis
171500206

Dosen Pembimbing
Dra. Christina Menuk Sri Handayani, SE., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI
DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN TEH REMPAH SYAFI LIFE DI SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

ALFIA NAVIS
NIM : 171500206

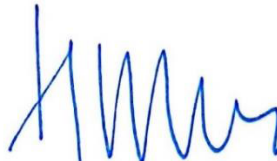
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA
SURABAYA 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk dipublikasikan :

Tanggal : 21 Juli 2022

Dosen Pembimbing,



Dra. Ch Menuk Sri Handayani S.E., M.M

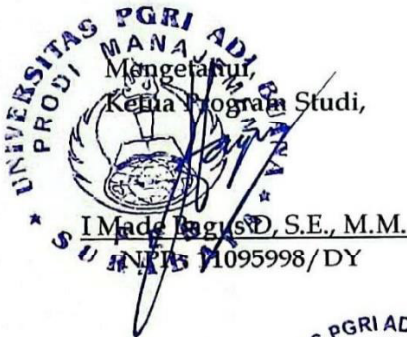
NIP : 195808081982032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk,
Harga, Promosi dan Pelayanan
Terhadap Keputusan Pembelian
Teh Rempah Syafi Life di Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

1. Nama : Alfia Navis
2. NIM : 171500206
3. Program Studi : Manajemen
4. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
5. Alamat e-mail : alfianavis0199@gmail.com



Surabaya, 30 Agustus 2022
Dosen Pembimbing,


Dra. Ch. Menuk Sri H, S.E., M.M
NIP : 195808081982032001




BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adibuana Surabaya :


Pada : Selasa
Tanggal : 02 Agustus
Tahun : 2022

Mengetahui,

Dosen Penguji I,


I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP : 11095998/DY

Dosen Penguji II,


Fauziyah, S.Si., M.Si
NPP : 1504721/DY

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta dan keluarga tercinta serta teman – teman yang telah memberikan dukungan baik dukungan moril, maupun materil. Serta tidak lupa untuk saya sendiri yang tidak pernah menyerah apapun kondisinya dan rintangan yang dihadapi selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda yang dibawah ini :

Nama : Alfia Navis
NIM : 171500206
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi
Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul " Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Teh Rempah Syafi Life di Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021/2022 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar – benarnya.

Surabaya, 5 September 2022

Mahasiswa,


Alfia Navis
171500206



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Pelayanan dan Promosi terhadap keputusan untuk membeli produk teh rempah Syafi di Sidoarjo”**. dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Kepada Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan, kelancaran dalam menunjukkan dan menerangi langkah masa depan hamba, serta memberikan jalan terbaik untuk umat-Nya
2. Dr. M. Soebandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.PD., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Dra. Christina Menuk Sri Handayani S.E., M.M selaku dosen pendamping penulisan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.

7. Ibu Mahirotin selaku Owner Teh Rempah SYAFI yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di Tempat tersebut.
8. Kedua orang tuaku yaitu Bapak Muhtarom dan Ibu Nuryati telah memberikan do'a, motivasi, semangat, dan dukungan kepada penulis dari awal sampai penulisan skripsi ini selesai.
9. Saudara kandung saya Tazkia Navis dan Faros Rozan Navis yang selalu mensupport saya dalam mengerjakan skripsi.
10. Sahabat - sahabat saya yang selalu mendengarkan keluh kesah selama di bangku kuliah.
11. Teman-teman kelas Pemasaran 2017 terima kasih atas segala bentuk bantuannya.
12. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis, sampai penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, akan diterima sebagai masukan. Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak di atas, mendapat imbalan yang sepadan dari Allah SWT, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Amin.

Surabaya, 12 September 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
KATAPENGANTAR.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Pemasaran.....	16
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	17
2.2.3 Perilaku Konsumen.....	18
2.2.4.1 Pengertian Produk.....	19
2.2.4.2 Tingkatan Produk.....	19
2.2.4.3 Pengertian Kualitas Produk.....	20
2.2.4.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	20
2.2.4.5 Indikator Kualitas Produk.....	23
2.2.5 Harga.....	23
2.2.5.1 Pengertian Harga.....	23

2.2.5.2 Strategi Penetapan Harga	24
2.2.5.3 Tujuan Penetapan Harga	25
2.2.5.4 Indikator Harga	26
2.2.6 Promosi	27
2.2.6.1 Pengertian Promosi	27
2.2.6.2 Tujuan Promosi	27
2.2.6.3 Strategi Promosi	28
2.2.6.4 Indikator Promosi	28
2.2.7 Pelayanan	30
2.2.7.1 Pengertian Pelayanan	30
2.2.7.2 Tujuan kualitas pelayanan	30
2.2.7.3 Indikator Pelayanan	30
2.2.8 Keputusan Pembelian	31
2.2.8.1 Pengertian Keputusan Pembelian	31
2.2.8.2 Tipe Perilaku Keputusan Pembelian	32
2.2.8.3 Tahapan Keputusan Pembelian	33
2.2.8.4 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	33
2.2.8.5 Indikator Keputusan Pembelian	34
2.3 Kerangka Konseptual	35
2.4 Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	41
3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	44
3.2.1 Populasi	44
3.2.2 Sampel	44
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	45
3.3 Jenis dan Sumber Data	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data	46

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian	48
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	48
3.5.1 Variabel Penelitian	49
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	49
3.5.2.1 Kualitas Produk	49
3.5.2.2 Harga	49
3.5.2.3 Promosi	50
3.5.2.4 Pelayanan	50
3.5.2.5 Keputusan Pembelian	51
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian	51
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik	52
3.6.2.1 Uji Normalitas	52
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas	53
3.6.2.3 Uji Autokorelasi	54
3.6.2.4 Uji Heteroskedastisitas	55
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	55
3.6.4 Pengujian Hipotesis	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1 Identitas Badan Usaha	59
4.1.2 Sejarah Perusahaan	59
4.2 Gambaran Umum Responden	61
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia	62
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	62
4.2.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	63
4.3.1 Penilaian Responden Terhadap Butir Pertanyaan	64

4.3.1.1. Variabel Kualitas Produk (X_1)	64
4.3.1.2 Variabel Harga (X_2)	65
4.3.1.3 Variabel Promosi (X_3).....	66
4.3.1.4 Variabel Pelayanan (X_4)	67
4.3.1.5 Keputusan Pembelian (Y)	68
4.4 Analisis Data dan Hasil Penelitian	69
4.4.1 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	69
4.4.1.1 Uji Validitas	71
4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	75
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	76
4.4.2.1 Uji Normalitas	76
4.4.2.2 Uji Multikolinieritas	76
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	77
4.4.2.4 Uji Autokorelasi	78
4.4.3 Analisis regresi linier berganda	79
4.4.4 Pengujian Hipotesis.....	82
4.4.4.1 Uji t	82
4.4.4.2 Uji Frekuensi (F)	84
4.4.5 Koefisien Determinasi	84
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	85
4.5.1 Pembahasan Profil Responden	85
4.5.2 Pembahasan Uji Statistik	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.5 Simpulan	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Konsumen selama 6 bulan tahun 2021	6
3.1 Skala Likert	46
4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	60
4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.5 Kategori Interval Frekuensi.	62
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X_1).....	62
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X_2).....	63
4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Promosi (X_3)	64
4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan (X_4).....	65
4.10 Keputusan Pembelian (Y)	66
4.11 Hasil Analisis Responden Variabel X dan Y	67
4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_1).....	69
4.13 Hasil Uji Validitas Harga (X_2)	70
4.14 Hasil Uji Validitas Promosi (X_3).....	71
4.15 Hasil Uji Validitas Pelayanan (X_4)	71
4.16 Hasil Uji Validitas Keputusan Konsumen (Y).....	72
4.17 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X_1).....	73
4.18 Hasil Uji Reliabilitas Harga (X_2).....	74
4.19 Hasil Uji Reliabilitas Promosi (X_3).....	74
4.20 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan (X_4)	75
4.21 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Konsumen (Y)	75
4.22 Uji Normalitas	76
4.23 Uji Multikolinieritas.....	77
4.24 Uji Glejser	78

4.25 Uji Autokorelasi.....	78
4.26 Analisis regresi linier berganda	79
4.27 Uji t Parsial	80
4.28 Uji F Simultan	82
4.29 Koefisien Determinasi	82
4.30 Interpretasi Koefisien Kolerasi	83

DAFTAR GAMBAR

Tabel Halaman

2.1	Kerangka Konseptual	36
3.1	Rancangan Penelitian	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 5 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 : Tabulasi
- Lampiran 8 : Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden
- Lampiran 9 : Hasil Olah Data SPSS
- Lampiran 10 : Uji Asumsi Klasik