



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN KONSUMEN
DI STARBUCKS MARGO CITY**

SKRIPSI

NURFITRIANI 1510111118

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2019**



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN KONSUMEN
DI STARBUCKS MARGO CITY**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

NURFITRIANI 1510111118

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2019**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nurfitriani

NIM : 1510111118

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 4 Juli 2019

Yang menyatakan



SKRIPSI

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN KONSUMEN DI STARBUCKS MARGO CITY

Dipersiapkan dan disusun oleh:

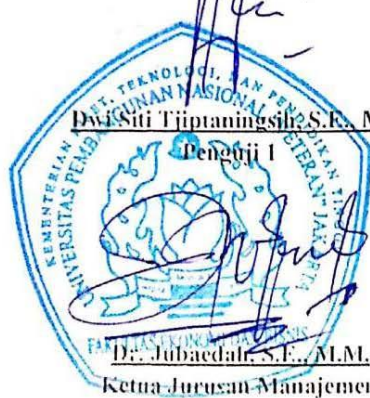
NURFITRIANI

1510111118

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 03 Juli 2019
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Nobelson, M.M.
Ketua Penguji

Drs. Siti Tjiptaningsih, S.E., M.M.
Penguji I

Drs. Jubaedah, S.E., M.M.
Ketua Jurusan Manajemen



Diana Triwardhani, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing)



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi
Manajemen Program Sarjana

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 04 Juli 2019

PRICE, PRODUCT QUALITY, AND SERVICE QUALITY EFFECTS TOWARDS BUYING INTENSIONS AT STARBUCKS MARGO CITY

By Nurfitriani

Abstract

This research is a quantitative research that aims to determine the impacts of Price, Product Quality, and Service Quality Effects Towards Buying Intensions at Starbucks Margo City. The population of this research are the visitors of Margo City Mall.. Size of the sample taken 75 respondents, with probability sampling especially multistage random sampling method. Data were collected by questionnaires. Analysis technic were used is PLS (Partial least Square) analysis method. The results of the research shows that (1), prices have a significant effect on buying intension with a path coefficient of 0.372 (2), service quality has a significant effect on buying intension with a path coefficient of 0.365. (3) product quality doesn't have a significant effect on buying intension with a path coefficient of 0,161.

Keywords: Price, Advertising Creativity, and Buying Decisions.

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN KONSUMEN DI STARBUCKS MARGO CITY

Oleh Nurfitriani

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap minat beli konsumen di Starbucks Margo City. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Mall Margo City. Ukuran sampel yang diambil berjumlah 75 orang responden, dengan metode probability sampling khususnya multistage random sampling. Data yang dikumpulkan dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah metode analisis PLS (Partial Least Square). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) harga memiliki pengaruh signifikan terhadap minat beli dengan koefisien jalur sebesar 0,372. (2) kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat beli dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,365. (3) kualitas produk tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat beli dengan koefisien jalur sebesar 0,191.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Minat Beli



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692656, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2018/2019

Hari ini Rabu, tanggal 03 Juli 2019, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : NURFITRIANI

No. Pokok Mahasiswa : 1510111118

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :
Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Konsumen Di Starbucks
Margo City
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Nobelson, MM	Ketua	1.
2	Dwi Siti Tjiptaningsih, SE, MM	Anggota I	2.
3	Diana Triwardhani, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualita Layanan terhadap Minat Pembelian Konsumen di Starbucks Margo City”**. Dengan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Munasiron Miftah, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta dan Bapak Wahyudi, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Ucapan terimakasih juga saya sampaikan kepada Ibu Diana Triwardhani S.E., M.M dan Ibu Yuliniar, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran-saran bermanfaat untuk skripsi saya, serta kepada seluruh tenaga kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bimbingan dan bantuan akademik selama masa perkuliahan.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada orang tua tercinta Bapak Sadjum dan Ibu Sukarsih, serta keluarga tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan dalam menyelesaikan usulan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih kepada teman-teman tersayang sahabat Chicken, sahabat Penini Hunters, sahabat Kesambet, Thania Kusmalinda, Nicodimus dan Maulan Tri yang telah menemani penulis selama menulis usulan penelitian ini, serta teman-teman lain yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat pada bidangnya di masa yang akan datang.

Jakarta, 3 Juli 2019

Nurfitriani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
BERITA ACARA	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, MODEL PENELITIAN DAN HIPOTESIS	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Teori Pemasaran	9
2.1.2 Teori Minat Beli	10
2.1.2.1 Pengertian Minat Beli.....	10
2.1.2.2 Faktor Minat Beli	12
2.1.2.3 Indikator Minat Beli	13
2.1.3 Harga	13
2.1.3.1 Pengertian Harga	13
2.1.3.2 Sasaran Penetapan Harga.....	14
2.1.3.3 Strategi Harga Yang Mempengaruhi Psikologis Konsumen.....	15
2.1.3.4 Indikator Harga.....	16
2.1.4 KualitasProduk	17
2.1.4.1 Produk.....	17
2.1.4.2 PengertianvKualitasxProduk	19
2.1.4.3 Dimensi Kualitas Produk.....	20
2.1.4.4 Indikator Kualitas Produk.....	23
2.1.5 Kualitas Layanan	23
2.1.5.1 PengertianvKualitas Layanan	23
2.1.5.2 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan	25
2.1.5.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	26
2.1.5.4 Strategi Mewujudkan Layanan yang Baik.....	27
2.1.5.5 Indikator Kualitas Layanan	29
2.2 Model Penelitian.....	29
2.3 Hipotesis	29

2.3.1	Hubungan Harga terhadap Minat Beli	29
2.3.2	Hubungan Kualitas Produk terhadap Minat Beli	30
2.3.3	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli	30
BAB III	METODE PENELITIAN	32
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	32
3.1.1	Definisi Operasional	32
3.1.2	Pengukuran Variabel	33
3.2	Populasi dan Sampel	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel	33
3.3	Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1	Jenis Data	34
3.3.2	Sumber Data	35
3.3.3	Pengumpulan Data	35
3.4	Teknik Analisa Data dan Uji Hipotesis	36
3.4.1	Teknik Analisis Data	36
3.4.1.1	Analisis Deskriptif	36
3.4.1.2	Partial Least Square (PLS)	37
3.4.1.3	Cara Kerja Partial Least Square (PLS)	38
3.4.1.4	Langkah – Langkah Partial Least Square (PLS)	38
3.4.1.5	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	41
3.4.2	Uji Hipotesis	42
3.4.3	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	42
3.5	Kerangka Model Penelitian	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	45
4.2	Deskripsi Data Penelitian	47
4.2.1	Deskripsi Data Responden	47
4.2.2	Analisis Data Deskriptif	50
4.2.3	Uji Analisis & Uji Hipotesis	53
4.2.3.1	Uji Validitas	53
4.2.3.2	Uji Validitas Konvergen	57
4.2.3.3	Uji Reliabilitas	59
4.2.3.4	Uji R Square	60
4.2.3.5	Uji Hipotesis	60
4.2.4	Pembahasan	63
BAB V	SIMPULAN & SARAN	67
5.1	Simpulan	67
5.2	Keterbatasan Penelitian	67
5.3	Saran	68
	DAFTAR PUSTAKA	69
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Top Barand Kategori Retail, Café Kopi 2018	5
Tabel 2. Pengukuran Variabel	32
Tabel 3. Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	38
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen	38
Tabel 5. Peringkat Jawaban Responden	39
Tabel 6. Interpretasi Nilai Presentase Responden	39
Tabel 7. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	44
Tabel 8. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	45
Tabel 9. Karakteristik Responden Menurut Usia	46
Tabel 10. Karakteristik Responden Menurut Domisili.....	46
Tabel 11. Karakteristik Responden Menurut Pemasukan atau Uang Saku.....	47
Tabel 12. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	48
Tabel 13. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	49
Tabel 14. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	50
Tabel 15. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Beli	51
Tabel 16. Outer Loading Factor	56
Tabel 17. Average Variance Extracted (AVE)	56
Tabel 18. Uji Reliabilitas	57
Tabel 19. Nilai R Square dan adjusted R Square	58
Tabel 20. Hasil Uji Hipotesis	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Model Perilaku Konsumen	8
Gambar 2.	Proses Keputusan Pembelian Lima Tahap.....	9
Gambar 3.	Model Penelitian Empirik	21
Gambar 4.	Langkah-Langkah Analisis PLS	29
Gambar 5.	Bentuk Diagram Jalur	31
Gambar 6.	Diagram Karakteristik Responden menurut Jenis kelamin.....	36
Gambar 7.	Diagram Karakteristik Responden menurut Usia	37
Gambar 8.	Diagram Karakteristik Responden menurut Pendidikan Terakhir...	38
Gambar 9.	Diagram Karakteristik Responden menurut Pekerjaan.....	38
Gambar 10.	Nilai Loading Faktor Outer Model	45
Gambar 11.	Re-estimasi Nilai Loading Faktor Outer Model	46
Gambar 12.	Inner Model.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Penelitian Terdahulu
Lampiran 2	Matrix Penelitian Sebelumnya
Lampiran 3	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 4	Data Kuesioner 75 Responden
Lampiran 5	Hasil Deskripsi Data Responden
Lampiran 6	Hasil Deskripsi Data Penelitian
Lampiran 7	Hasil Output Outer Model PLS
Lampiran 8	Hasil Output Inner Model PLS
Lampiran 9	Hasil Output Model PLS
Lampiran 10	R Tabel dan T Tabel
Lampiran 11	Surat Riset
Lampiran 12	Dokumentasi
Lampiran 13	t Tabel
Lampiran 14	Hasil Turnitin