

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STARBUCKS DI MALL BOEMI KEDATON
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI



**OLEH:
SRI AYU SAFITRI
16610087**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STARBUCKS DI MALL BOEMI KEDATON
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Penyusunan
Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen**

**OLEH:
SRI AYU SAFITRI
16610087**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2020**

ABSTRAK

Sri Ayu Safitri. 16610087. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks Di Mbk (Mall Boemi Kedaton) Bandar Lampung. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Yateno, S.E., M.M. (2) Ery Baskoro, S.E., M.M.

Salah satu gaya hidup modern saat ini adalah berkumpul dikafe dengan teman-teman maupun rekan kerja. Salah satu jenis kafe yang bermunculan adalah *coffee shop* atau kedai kopi. Salah satu kedai kopi yang cukup terkenal adalah *Starbucks*. *Starbucks* selalu menjadi kedai kopi pilihan masyarakat karena berbagai fasilitas dan pelayanan yang baik dan suasana tempat yang cukup nyaman. Semakin baiknya kualitas produk, harga yang terjangkau dan promosi yang menarik para konsumen sehingga banyaknya konsumen yang tertarik untuk membeli produk *starbucks*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh yang kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian pada Starbucks Di Mbk (Mall Boemi Kedaton) Bandar Lampung. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, metode penelitian yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas dan uji homogenitas. Pengujian model analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, uji T, uji F dan R determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan uji T diperoleh bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada *starbucks* di MBK Bandar Lampung, harga tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian pada *starbucks* di MBK Bandar Lampung dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada *starbucks* di MBK Bandar Lampung. Dari uji F kualitas produk, harga dan promosi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada *starbucks* di MBK Bandar Lampung.

Kata Kunci- Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Keputusan Pembelian

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STARBUCKS DI MALL BOEMI KEDATON
BANDAR LAMPUNG**

SRI AYU SAFITRI

NPM. 16610087

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 25 Agustus 2020

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji :

Ery Baskoro, S.E., M.M.

NIDN. 0202125701

Ketua Penguji

Yateno, S.E., M.M.

NIDN. 0225046502

Sekretaris

Dr. Suharto, S.E., M.M.

NIDN. 0228035801

Penguji Utama

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Suharto, S.E., M.M.

NIDN. 0228035801

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STARBUCKS DI MALL BOEMI KEDATON
BANDAR LAMPUNG**

SRI AYU SAFITRI

NPM. 16610087

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I.



Ery Baskoro, S.E., M.M.

NIDN. 0202125701

Pembimbing II.

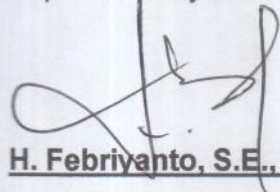


Yateno, S.E., M.M.

NIDN. 0225046502

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen



H. Febriyanto, S.E., M.M.

NIDN. 0223027901



PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 14145/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : SRI AYU SAFITRI
NPM : 16610087
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STARBUCKS DI MBK
(MALL BOEMI KEDATON) BANDAR LAMPUNG**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 25 Agustus 2020

Kepala Unit,



Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Dewanfara No. 116
Kec. Metro Timur Kota
Bandar Lampung, Indonesia

www.upi.ummetro.ac.id
info@ummetro.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Sri Ayu Safitri
NPM : 16610087
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

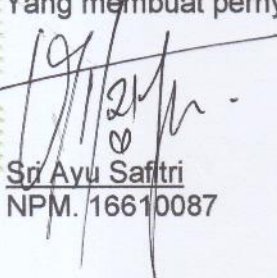
Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STARBUCKS DI MALL BOEMI KEDATON BANDAR LAMPUNG”** adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Ekonomi dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 14 Agustus 2020
Yang membuat pernyataan,




Sri Ayu Safitri
NPM. 16610087

MOTTO

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu”

(Bobby Unser)

“Ketika kau sedang mengalami kesusahan dan bertanya-tanya kemana Allah,
cukup ingat bahwa seorang guru selalu diam saat ujian berjalan”

(Nourman Ali Khan)

“Terasa sulit ketika aku merasa harus melakukan sesuatu. Tetapi, menjadi
mudah ketika aku menginginkannya”

(Annie Gottlier)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat dan nikmat panjang umur. Atas berkat dan rahmat-nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA STARBUCKS DI MALL BOEMI KEDATON BANDAR LAMPUNG”** dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan ini saya mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Bapak, Ibu, Bude, Pakde dan adik-adiku tercinta yang selalu memberi semangat dan do'a serta kehangatan keluarga.
2. Teruntuk teman-teman seperjuangan angkatan 2016 Fakultas manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Uli, neny, nuy, nita, pipi, dewi terimakasih telah menjadi sahabat dikala suka dan duka, telah menjadi partner terbaik, serta memberi pengalaman berharga selama ini semoga kebersamaan kita tetap terjalin diluar nanti dan godho supriadi bimantoro terimakasih sudah menjadi teman berkeluh kesah, ada untuk bertukar pikiran dan menjadi salah satu semangatku selama ini.
4. Semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Dan almamater Universitas Muhammadiyah Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN LOGO | ii |
| HALAMAN JUDUL | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| RINGKASAN..... | vi |
| HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI..... | |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI..... | viii |
| MOTTO | ix |
| PERSEMBAHAN | x |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|------------------------------------|----|
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Kegunaan Penelitian | 9 |
| E. Asumsi Penelitian..... | 9 |
| F. Ruang Lingkup Penelitian | 10 |

BAB II KAJIAN LITERATUR

| | |
|---|----|
| A. Deskripsi Teori | 11 |
| 1. Pengertian Manajemen Pemasaran | 11 |
| 2. Kualitas Produk | 12 |
| 3. Harga | 15 |
| 4. Promosi | 20 |
| 5. Keputusan Pembelian | 22 |
| B. Hasil Penelitian Relevan | 25 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 27 |
| D. Hipotesis Penelitian | 28 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Desain Penelitian | 30 |
| B. Tahapan Penelitian | 30 |
| 1. Teknik Sampling..... | 30 |
| 2. Tahapan | 31 |
| C. Definisi Operasional Variabel | 31 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 36 |
| E. Instrumen Penelitian | 38 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 39 |
| 1. Uji Kualitas Data | 39 |
| 2. Uji Persamaan | 42 |
| 3. Uji Hipotesis..... | 42 |
| 4. Hipotesis Statistik | 44 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 45 |
| 1. Sejarah Singkat | 45 |
| 2. Visi dan Misi | 47 |
| B. Hasil Penelitian..... | 48 |
| 1. Uji Kualitas Data..... | 48 |
| a. Uji Validitas..... | 48 |

| | |
|--|----|
| b. Uji Reliabilitas | 51 |
| c. Uji Normalitas | 53 |
| d. Uji Linieritas | 54 |
| e. Uji Homogenitas | 56 |
| 2. Uji Persamaan..... | 57 |
| a. Model Regresi Linier Berganda | 57 |
| 3. Uji Hipotesis | 59 |
| a. Uji T | 59 |
| b. Uji F | 60 |
| c. Koefisien Determinasi (R^2) | 61 |
| 4. Hipotesis Statistik..... | 62 |
| C. Pembahasan | 64 |

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

| | |
|-------------------|----|
| A. Simpulan | 67 |
| B. Saran..... | 68 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

| | |
|---|----|
| 1. Data Hasil Prasurvei Jumlah Peminat | 2 |
| 2. Data Harga Produk | 4 |
| 3. Data Penjualan Starbucks di Bandar Lampung 2017-2019..... | 5 |
| 4. Hasil Penelitian Relevan | 25 |
| 5. Definisi Oprasionalisasi Variabel | 31 |
| 6. Skala Likert atau Pertanyaan Positif dan Negatif | 37 |
| 7. Variabel Penelitian Dan Indikator – Indikator Penelitian | 38 |
| 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) | 48 |
| 9. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2) | 49 |
| 10. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X3) | 50 |
| 11. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) | 51 |
| 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1) | 52 |
| 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X2) | 52 |
| 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X3)..... | 52 |
| 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) | 53 |
| 16. Hasil Uji Normalitas..... | 53 |
| 17. Hasil Uji Linieritas X1 Terhadap Y | 54 |
| 18. Hasil Uji Linieritas X2 Terhadap Y | 55 |
| 19. Hasil Uji Linieritas X3 Terhadap Y | 55 |
| 20. Hasil Uji Homogenitas Variabel X1 Terhadap Y | 56 |
| 21. Hasil Uji Homogenitas Variabel X2 Terhadap Y | 57 |
| 22. Hasil Uji Homogenitas Variabel X3 Terhadap Y | 57 |
| 23. Hasil Model Regresi Liniear Berganda | 58 |
| 24. Hasil Uji T | 59 |
| 25. Hasil Uji F | 61 |
| 26. Hasil R2 | 62 |
| 27. Hasil Hipotesis Statistik X_1 Terhadap Y | 62 |
| 28. Hasil Hipotesis Statistik X_2 Terhadap Y | 63 |
| 29. Hasil Hipotesis Statistik X_3 Terhadap Y | 63 |
| 30. Hasil Pengujian Hipotesis Statistik secara Simultan | 63 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Data Hasi Prasurvei tentang Produk, Harga dan Promosi..... 2
2. Kerangka Pemikiran..... 28