

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI NAKOA CAFE
CABANG SUHAT MALANG**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Ayumi Melinda Chang

NIM : 202011001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
MALANG**

2024

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK DI NAKOA CAFE CABANG SUHAT MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang



Disusun Oleh :

Ayumi Melinda Chang

NIM : 202011001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
MALANG**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ayumi Melinda Chang
NIM : 202011001
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan
Pembelian Produk Di Nakoa Cafe Cabang Suhat
Malang

Malang, 29 Juli 2024



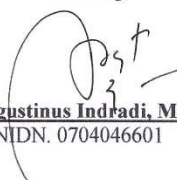
Ayumi Melinda Chang

Diterima dan disetujui:

Pembimbing I


J. Vicky Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

Pembimbing II

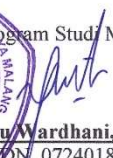

Dr. Agustinus Indrardi, M.Pd.
NIDN. 0704046601




Salim Budi Astuti, S.E., M.M.
NIDN. 0726018502

Mengetahui




J. Vicky Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di
Nakoa Cafe Cabang Suhat Malang**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

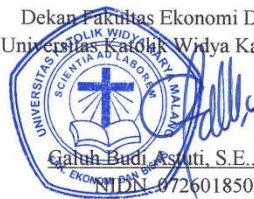
Nama : Ayumi Melinda Chang

NIM : 202011001

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 31 Juli 2024 dan
telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh
gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang

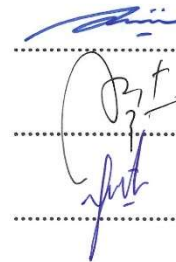


Ganuh Budi Astuti, S.E., M.M.
NIDN. 0726018502

Dewan Penguji

1. Riwidya Tri Oktavia, S.E., M.M.
NIDN. 0714108806
2. Dr. Agustinus Indradi, M.Pd.
NIDN. 0704046601
3. Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601

Tanda Tangan



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini selaku pihak Nakoa Cafe Cabang Suhat Malang, Jawa Timur :

Nama : Yudhistira Pratama Saputra

Jabatan : Leader

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa Mahasiswa Katolik Widya Karya Malang tersebut di bawah ini :

Nama : AYUMI MELINDA CHANG

NIM : 202011001

Program Studi : Ekonomi dan Bisnis

Telah melakukan kegiatan penelitian Skripsi di Nakoa Cafe Malang Cabang Suhat, Jawa Timur sejak Juni- Juli 2024. Dengan Judul Skripsi **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI NAKOA CAFE CABANG SUHAT MALANG”**

Demikian Surat Keterangan ini untuk diketahui.

Malang, 4 Agustus 2024

KARYAWAN

NAKOA CAFE CABANG SUHAT MALANG



(Yudhistira Pratama Saputra)

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di Nakoa Cafe Cabang Suhat Malang” merupakan karya asli dari:

Nama : Ayumi Melinda Chang
NIM : 202011001
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online oleh Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, menggunakan Turnitin Plagiarism Checker dan telah memenuhi kriteria toleransi yaitu sebesar $\leq 30\%$.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagaimana adanya dan apabila terdapat kesalahan saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 02 Agustus 2024



Ayumi Melinda Chang

Diterima dan disetujui:

Pembimbing I

J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN. 0724018601



Pembimbing II

Dr. Agustinus Indradi, M.Pd.
NIDN. 0704046601



Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Galuh Rude Astuti, S.E., M.M.
NIDN. 0726018502

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Nakoa Cafe Cabang Suhat Malang”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Fr. Dr. Klemens Mere, S.E., M.Pd., M.M., M.H., M.A.P., M.Ak., BHK. selaku Rektor Universitas Katolik Widya Karya Malang.
2. Ibu Jovita Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing I yang telah membantu dengan sabar membimbing selama proses penyusunan skripsi berlangsung.
3. Bapak Dr. Agustinus Indradi, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi berlangsung.
4. Bagi seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah mendidik.
5. Nakoa Cafe Cabang Suhat Malang yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian.
6. Orang Tua dan saudara yang mendoakan, mendukung dan memberi semangat selama proses penyusunan skripsi berlangsung.
7. Pacar yang selalu memberikan semangat dan mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi berlangsung.

8. Sahabat serta teman dekat yang menghibur dan juga membantu penulis selama proses penyusunan skripsi berlangsung.

Penulis ini menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan ilmu penulis. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas kekurangan dalam penulisan karya ini dan siap menerima kritik yang membangun.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua yang membaca.

Malang, 30 Juli 2024

Ayumi

DAFTAR ISI

	Hlm.
HALAMAN JUDUL	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	9
A. Tinjauan Pustaka	15
C. Kerangka Pikir	22
D. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi Penelitian	23
C. Populasi Penelitian	23
D. Sampel	24
E. Jenis Data	25
F. Definisi Operasional	26
G. Metode Pengumpulan Data	28
H. Teknik Analisi Data	29
BAB IV ANALISA DAN INTERPRETASI.....	36
A. Gambaran Umum Nakoa Café.....	36
B. Gambaran Umum Responden Penelitian.....	37
C. Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian	40

D. Analisis Data dan Interpretasi Data	54
E. Pembahasan	63
F. Implikasi Hasil Penelitian	67
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

	Hlm.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.2 Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuisisioner	26
Tabel 4.1 Jam Operasional Nakoa Café Cabang Suhat.....	34
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 4.5 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan	37
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Tangible (X1)	38
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Reliability (X2)	43
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Responsivnes (X3)	46
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Assurance (X4)	48
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Empathy (X5).....	43
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y) 50	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas <i>Tangible</i> (X1).....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Reliability (X2)	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Responsivnes (X3)	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Assurance (X4)	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Empathy (X5).....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4.20 Hasil Uji T.....	61
Tabel 4.21 Hasil Uji F	63

DAFTAR GAMBAR

	Hlm.
Gambar 1 Rating Google Review	5
Gambar 2 Gambar Salah Satu Ulasan Konsumen.....	6
Gambar 3 Gambar Salah Satu Ulasan Konsumen.....	6
Gambar 4 Kerangka Pikir.....	22
Gambar 5 Uji Normalitas	57
Gambar 6 Uji Heteroskedastisitas	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Hlm.
Lampiran 1: Surat Keterangan Bebas Plagiasi	81
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 3: Uji Validitas & Uji Realibilitas	84
Lampiran 4: Lembar Bimbingan	93
Lampiran 5: Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	95

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI NAKOA CAFE CABANG SUHAT MALANG

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam suatu usaha di bidang jasa. Salah satu cara agar penjualan jasa lebih unggul dibandingkan para pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan. Pelayanan yang memuaskan akan menimbulkan dampak terjadinya pembelian berulang kali sehingga menimbulkan loyalitas konsumen. Hal ini akan menimbulkan kepercayaan dan membantu konsumen dalam mengambil keputusan membeli produk.

Pelaksanaan penelitian ini memiliki tujuan yaitu Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang meliputi *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian produk di Nako Cafe Cabang Suhat Malang. Pada penelitian ini terdapat 60 responden, menggunakan jenis penelitian *explanatory research*, pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan teknik analisis data regresi linear berganda.

Penelitian ini menunjukkan bahwa *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian. Pada uji T didapatkan hasil bahwa *Tangibles* (X1) berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian, sedangkan *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Keputusan Pembelian, Kualitas Layanan