

# **KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LINGKUNGAN FISIK PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TARISSA *COFFE***



## **SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S 1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh

**ARIFATUL LATIFAH**

**NIM. 131110001043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA  
JEPARA  
2017**

## HALAMAN PERSETUJUAN

# KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LINGKUNGAN FISIK PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA *TARISSA COFFE*

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan

tim penguji skripsi Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

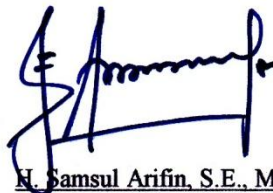
Nama : ARIFATUL LATIFAH

NIM : 131110001926

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing



H. Samsul Arifin, S.E., M.M.

NIY : 1740719 99 134

Tgl. 05-12-2017

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN LINGKUNGAN  
FISIK PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA TARISSA *COFFE***

Nama : ARIFATUL LATIFAH  
NIM : 131110001926  
Program Studi : Manajemen Pemasaran

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Pada hari Rabu, tanggal 03 bulan Januari tahun 2018

Dosen Penguji I



Much. Imron, S. E., M. M.  
NIY : 1 650802 97 011

Dosen Penguji II

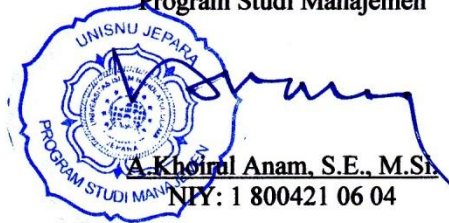


Hj. Nurul Komriyatin, S. E., M. Si.  
NIY : 1 701015 97 013

Mengesahkan

Ketua

Program Studi Manajemen



A. Khoiril Anam, S.E., M.Si.  
NIY: 1 800421 06 04

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### *Motto*

*“Jika cintamu pada-Nya tulus, segalanya akan menjadi mudah dan semua yang ada di atas tanah adalah tanah juga” (Dr. 'Aidh al-Qarni)*

*---MAN JADDA WA JADDA---*

### *Persembahan*

*Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk cinta dan sayangku*

- 1. Orang Tua ku tercinta Ayahanda Ali Muchsin dan Ibunda Rosidah atas untaian do'anya yang selalu mengiringi langkah kaki menuju kesuksesan dunia dan akhirat.*
- 2. Ahmad Hakim, suamiku tersayang yang selalu memberi semangat dan setia menemani dalam suka dan duka.*
- 3. Muhammad Wahbah Azzuhaili dan Khildatul Falahiyah, putra putriku terkasih yang menjadi inspirasi yang senyumannya mengobati letih dan lelahku.*
- 4. Abdullah Ibrahim Husain dan Muhammad Ilham Mawardi, adik-adikku tersayang yang senantiasa memberi dukungan dan semangatnya.*
- 5. Terima kasih yang tak terhingga buat dosen-dosen ku, terutama pembimbingku yang senantiasa sabar dalam memberikan arahan dan bimbingan.*
- 6. Teman-teman senasib seperjuangan di Jurusan Manajemen Angkatan 2013 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara .*
- 7. Kampus kebanggaanku UNISNU Jepara.*

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Arifatul Latifah

NIM : 131110001926

Judul : Kualitas Produk, Harga, dan Lingkungan Fisik Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Pada Tarissa *Coffe*

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat sebagian maupun keseluruhan tulisan orang lain yang diambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, saya bersedia menerima PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, Desember 2017



Arifatul Latifah

## ABSTRAKSI

Tingkah laku manusia sering kali mengalami perubahan, baik dalam bidang ekonomi, politik, social, budaya, teknologi, hingga pola perilaku yang dimiliki oleh pesaing dalam menjalankan bisnis. Bisnis dalam kategori *food service* merupakan bisnis yang banyak dilirik oleh para pengusaha karena mereka berpresepsi bahwa makanan adalah kebutuhan pokok manusia. Tarissa coffe adalah salah satu penyedia *food service* yang berada di Jepara dengan menyediakan kualitas makanan dengan harga yang relevan serta dengan fasilitas-fasilitas yang baik. Pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas produk, harga dan lingkungan fisik terhadap keputusan pembelian pada Tarissa Coffe baik secara parsial maupun simultan.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Tarissa Coffe dan pengambilan sampel dalam penelitian ini berjumlah 92 responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang diolah dengan bantuan aplikasi IBM SPSS 23. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: (1) Secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian yang ditunjukkan dengan nilai  $b_1 = 0,316$ , nilai  $t = 4,733$ , dan sig. 0,000. (2) Secara parsial harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian yang ditunjukkan dengan nilai  $b_2 = 0,267$ , nilai  $t = 2,550$ , dan sig. 0,013. (3) Secara parsial lingkungan fisik tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian yang ditunjukkan dengan nilai  $b_3 = 1,219$ , nilai  $t = 1,216$ , dan sig. 0,223. (4) Secara simultan kualitas produk, harga, dan lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian yang ditunjukkan dengan nilai  $F = 2,71$ , sig. 0,000, dan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,564. Hal ini berarti bahwa 56,4% keputusan pembelian dijelaskan dengan kualitas produk, harga, dan lingkungan fisik, sedangkan 43,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Lingkungan Fisik, Keputusan Pembelian

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum, Wr, Wb.*

*Alhamdulillah*, puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat, hidayah, inayah, dan tuntunanNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kualitas Produk, Harga, dan Lingkungan Fisik Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Pada Tarissa Coffe”**.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Sa'dullah Assaidi, M. Ag, selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama.
2. Bapak A. Khoirul Anam, S.E, M. Si, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama.
3. Bapak H. Samsul Arifin, S. E, M. M, selaku Dosen Pembimbing yang telah rela atas meluangkan waktunya untuk meberi bimbingan, pentunjuk, serta nasehat dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu Dosen Fakults Ekonomi & Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama yang telah mendidik dan memberi bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
5. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Ali Muchsin dan Ibunda Rosidah yang senantiasa selalu memberi dukungan melalui do'a, bimbingan, dan kepercayaannya, serta semangat, dan kasih sayangnya kepada penulis dalam kondisi apapun sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Suami tersayang Ahmad Hakim yang selalu senantiasa memberi nasihat, mendampingi, serta do'a, kepercayaan dan dukungannya hingga skripsi ini tuntas.
7. Muhammad Wahbah Azzuhaili dan Khildatul Falahiyah, ananda-ananda tercinta yang selalu menjadi inspirasi dan tawanya yang selalu membuat penulis menjadi bersemangat.

8. Abdullah Ibrahim Husain dan Muhammad Ilham Mawardi, adik tercinta yang selalu mendukung, memberi semangat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar tercinta yang selalu memberi dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman Manajemen Pemasaran yang senasib dan seperjuangan.
11. *Owner Tarissa Coffe*, Ibu Affi Adilla yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan pengambilan data.
12. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga membantu terselesaikannya penelitian ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah berkenan dan rela memberikan bantuan dalam bentuk apapun.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan sangat membantu dan melengkapi skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi pembaca dan peneliti lainnya..

Wassalamu'alaikum, Wr, Wb.

Jepara, Desember 2017



Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB IPENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Batasan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	14

2.1.3	Kualitas Produk.....	16
2.1.4	Harga .....	17
2.1.5	Lingkungan Fisik .....	18
2.1.6	Keputusan Pembelian .....	20
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis (KPT) .....	23
2.4	Perumusan Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>26</b>
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	26
3.1.1	Variabel Penelitian.....	26
3.1.2	Definisi Operasional Variabel .....	26
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	27
3.2.1	Jenis Data .....	27
3.2.2	Sumber Data .....	28
3.3	Populasi, Jumlah Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.3.1	Populasi.....	28
3.3.2	Jumlah Sampel.....	29
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4.1	Wawancara .....	31
3.4.2	Metode Kuesioner.....	32
3.4.3	Metode Studi Pustaka .....	33
3.5	Metode Pengolahan Data.....	33
3.5.1	<i>Editing</i> .....	33
3.5.2	<i>Coding</i> .....	34

3.5.3	<i>Tabulating</i> .....	34
3.6	Metode Analisis Data .....	35
3.6.1	Uji Validitas .....	35
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	35
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	36
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	38
3.6.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
3.6.6	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	43
4.2	Deskripsi Responden.....	50
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur/ Usia.....	51
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
4.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
4.3	Deskripsi Variabel.....	53
4.3.1	Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....	53
4.3.2	Deskripsi Variabel Harga .....	54
4.3.3	Deskripsi Variabel Lingkungan Fisik.....	55
4.3.4	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian .....	57
4.4	Analisis Data.....	58
4.4.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	58
4.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	61
4.4.3	Pengujian Hipotesis.....	64
4.4.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	70

4.4.5	Koefisien Determinasi $R^2$ .....	72
4.5	Pembahasan.....	73
<b>BAB VPENUTUP .....</b>		<b>76</b>
5.1	Kesimpulan .....	76
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	79
5.3	Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>83</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>		<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1.1 Variabel Penelitian .....	26
Tabel 3.1.2 Variabel dan Devinisi Operasional Variabel .....	27
Tabel 4.1.3 Menu Masakan Tarissa Coffe .....	46
Tabel 4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia/Umur .....	51
Tabel 4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	52
Tabel 4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4.3.1 Hasil Deskripsi Kualitas Produk .....	53
Tabel 4.3.2 Hasil Deskripsi Harga .....	55
Tabel 4.3.3 Hasil Deskripsi Lingkungan Fisik .....	56
Tabel 4.3.4 Hasil Deskripsi Keputusan Pembelian .....	57
Tabel 4.4.1.1 Hasil Uji Validitas .....	59
Tabel 4.4.1.2 Hasil Uji Reabilitas .....	60
Tabel 4.4.2.1 Hasil Uji Multikolonieritas .....	61
Tabel 4.4.3.1 Hasil Uji Parsial (uji t) .....	64
Tabel 4.4.3.2 Hasil Uji Simultasn (Uji F) .....	68
Tabel 4.4.4 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	70
Tabel 4.4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi R <sup>2</sup> .....	72
Tabel 4.5 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1 Grafik Pertumbuhan Jumlah Penduduk Kabupaten Jepara Tahun 2008 – 2015 .....	3
Gambar 1.1.2 Grafik Data Jumlah Pembeli Tarissa Coffe Periode 2013 – 2016 .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoristis .....	24
Gambar 3.6.4.1 Grafik Nilai Kritis Distribusi t .....	39
Gambar 4.4.2.2 Diagram Uji Normalitas .....	62
Gambar 4.4.2.3 Diagram Uji Heterokedatisitas .....	63
Gambar 4.4.3.1a Grafik Nilai Kritis Kualitas Produk .....	65
Gambar 4.4.3.1b Grafik Nilai Kritis Harga .....	66
Gambar 4.4.3.1c Grafik Nilai Kritis Lingkungan Fisik .....	67
Gambar 4.4.3.2 Grafik Nilai Kritis Distribusi f .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN .....	86
Lampiran 2 HASIL ANGKET .....	89
Lampiran 3 HASIL OLAH DATA .....	92
Lampiran 4 HASIL ANALISIS DATA .....	94
Lampiran 5 TABEL DISTRIBUSI .....	95
Lampiran 6 SURAT IZIN RISET	98