

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK
HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MINUMAN BUBBLE TEA DI LINGKUNGAN PELAJAR DAN
MAHASISWA KABUPATEN TEGAL**



Diajukan untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi Syarat – Syarat untuk
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

Oleh :

AULIA ARIFFIANI

NIM : C0216014

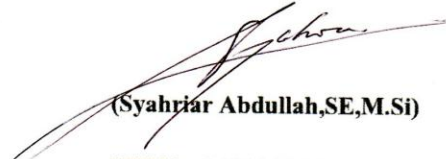
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN
SURAKARTA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Surakarta, 12 Agustus 2020
Disetujui dan Diterima Baik
Untuk Dipertahankan

Pembimbing II


(Syahrir Abdullah,SE,M.Si)
NIDN : 0630088502

Pembimbing I

(Supartini,SE,M.Si)
NIDN : 0607106701

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK
HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MINUMAN BUBBLE TEA DI LINGKUNGAN PELAJAR DAN
MAHASISWA KABUPATEN TEGAL**

Oleh

Aulia Ariffiani

NIM.C0216014

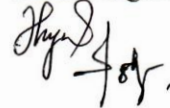
Skripsi Telah Dipertahankan Dan Diterima Dengan Baik Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.

Surakarta :

Penguji :

1. Drs. Hariyono,SE,MM,M.Si (Ketua)
2. Istiganah Eni Maryani, S. Si, SE,M.Si (Sekertaris)
3. Supartini, SE,M.Si (Anggota)

Tanda Tangan



Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta



(Drs. Trio Handoko, M.M.)

NIDN : 0630055901

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN BUBBEL TEA DI KALANGAN PELAJAR DAN MAHASISWA KABUPATEN TEGAL adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat akademik atau yang disebut dengan plagiatisme.
2. Hak intelektual atas karya ilmiah ini saya serahkan sepenuhnya kepada Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran atas skripsi yang saya tulis, saya bersedia menanggung sanksi yang diberikan kepada saya.

Surakarta, 14 Agustus 2020



Aulia Ariffiani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Ingatlah, sesungguhnya pertolongan Allah itu dekat”

(Q.S : Al-Baqarah :214)

“Ubah pikiranmu dan kau dapat mengubah duniamu”

-Norman Vincent Peale

“Waktumu terbatas, jangan habiskan dengan mengurus hidup orang lain”

-Steve Jobs

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur”

(Q.S: Yusuf : 87)

PERSEMBAHAN :

Dengan memanjatkan Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua, dan adikku yang senantiasa memberikan doa, semangat, dukungan, serta kasih sayang.
2. Keluarga yang telah membantu skripsi saya.
3. Teman hidup yang selalu meluangkan waktu dan semangat dalam proses pembuatan skripsi saya
4. Teman seperjuangan.
5. Almamater tercinta.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia, serta petunjuk Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Bubbel Tea Di Kalangan Pelajar Dan Mahasiswa Kabupaten Tegal” ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi prodi Akuntansi di Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.

Dalam kesempatan ini, penulis dengan kerendahan hati menyampaikan rasa terimakasih banyak kepada semua pihak yang membantu, dan memberikan masukan dengan ikhlas dalam proses penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Prof. Dr. Ir. Tresna Priyana Soemardi, S.E, M.S., selaku Rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
2. Drs. Trio Handoko, MM., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
3. Susilaningtyas, S.E., M.Si., Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
4. Supartini, S.E., M.Si., selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, masukan, semangat, serta nasihat hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. selaku pembimbing kedua atas segala dukungan, pengarahan, motivasi serta kesediaannya memberikan

bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

6. selaku penguji skripsi selaku ketua Drs.Hariyono,SE,MM,M.Si sekretaris Istiganah Eni Maryani,S.Si,SE,M,Si dan anggota Supartini,SE,M.Si yang telah memberikan masukan serta waktunya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
7. Pemilik stand minuman Bubbel Tea di Kabupaten Tegal yang mengizinkan saya untuk foto stand dan berbincang-bincang.
8. Bapak / Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmunya, dan kepada semua pihak yang telah membantu terselesainya penelitian ini.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, harapan penulis adalah agar skripsi ini dapat menjadi karya yang memberikan manfaat dan sumbangan pengetahuan bagi semua.

Penulis

Aulia Ariffiani
NIM.C0216014

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK,
HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MINUMAN BUBBEL TEA DI KALANGAN PELAJAR DAN
MAHASISWA KABUPATEN TEGAL**

Oleh:

Aulia Ariffiani
NIM.C0216014

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui : (1) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian minuman *Bubbel Tea* di Kabupaten Tegal. (2) Pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian minuman *Bubbel Tea* di Kabupaten Tegal. (3) Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian minuman *Bubbel Tea* di Kabupaten Tegal. (4) Pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian minuman *Bubbel Tea* di Kabupaten Tegal. (5) Pengaruh secara simultan semua kualitas pelayanan, kelengkapan produk, harga, serta promosi terhadap keputusan pembelian minuman *Bubbel Tea* di Kabupaten Tegal.

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, populasi dalam penelitian ini adalah 15 stand minuman *Bubbel Tea* di Kabupaten Tegal, dan diperoleh sampel 100 responden dengan menggunakan random sampling.

Kesimpulan dari penelitian ini yakni : (1) Dari seluruh variabel hanya kualitas pelayanan, harga, dan promosi yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian minuman *Bubbel Tea* di Kabupaten Tegal. Sedangkan variabel kelengkapan produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian minuman *Bubbel Tea* di Kabupaten Tegal. (2) Nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($29.132 > 2.70$) dengan tingkat signifikan 0,000 yang berarti bahwa secara simultan variabel kualitas

pelayanan, kelengkapan produk, harga, serta promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian minuman *Bubbel Tea* di Kabupaten Tegal. (3) Nilai R^2 sebesar 0.532 menunjukkan keputusan pembelian minuman *Bubbel Tea* di *Kabupaten Tegal* dapat dijelaskan oleh faktor-faktor kualitas pelayanan, kelengkapan produk, harga serta promosi sebesar 53.2% dan sisanya 46.8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dapat di dalam penelitian.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kelengkapan produk, harga, promosi, keputusan pembelian

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine: (1) The effect of service quality on the decision to purchase Bubbel Tea drinks in Tegal Regency. (2) Effect of product completeness on the decision to purchase Bubbel Tea in Tegal Regency. (3) The effect of prices on the decision to purchase Bubbel Tea in Tegal Regency. (4) The effect of promotion on the decision to purchase Bubbel Tea in Tegal Regency. (5) Simultaneous influence of all service quality, product completeness, price, and promotion on the decision to purchase Bubbel Tea drinks in Tegal Regency.

The analysis technique used is multiple linear regression analysis, the population in this study was 15 Bubbel Tea drinks stands in Tegal Regency, and obtained a sample of 100 respondents using random sampling.

The conclusions of this study are: (1) Of all the variables only the quality of service, price, and promotion that influence the decision to purchase Bubbel Tea drinks in Tegal Regency. While the completeness of product completeness has no effect on the decision to purchase Bubbel Tea in Tegal Regency. (2) Fcount value is greater than Ftable ($29.132 > 2.70$) with a significant level of 0.000 which means that simultaneously service quality, product completeness, price, and promotion variables influence the purchasing decision of Bubbel Tea drinks in Tegal Regency. (3) R2 value of 0.532 indicates the decision to purchase Bubbel Tea in Tegal Regency can be explained by factors of service quality, product completeness, price and promotion of 53.2% and the remaining 46.8% is explained by other variables that cannot be in the study.

Keywords : service quality, product completeness, price, promotion, purchase decision

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORI	6
A. Landasan Teori	6
B. Kerangka pemikiran	12
C. Hipotesis	13
BAB III : METODE PENELITIAN	14

A. Metodologi Penelitian	14
B. Definisi Operasional Variabel.....	16
C. Teknik Pengumpulan Data	19
D. Teknik Analisis Data	19
BAB IV : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	25
A. Gambaran Umum Kabupaten Tegal	25
B. Sejarah Minuman Bubbel Tea	26
C. Merk Bubbel Tea Di Kabupaten Tegal	28
BAB V : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	32
A. Deskripsi Responden	32
B. Hasil Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	34
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	36
D. Hail Uji Hipotesis	39
E. Pembahasan	42
BAB VI : PENUTUP	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	46
C. Keterbatasan	47
Daftar Pustaka	48
Lampiran	67

DAFTAR TABEL

Tabel	
Tabel 5.1 Pendidikan Responden	32
Tabel 5.2 Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 5.3 Kunjungan Responden	33
Tabel 5.4 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 5.6 Hasil Uji Normalitas	36
Tabel 5.7 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov Smirnov</i>	37
Tabel 5.8 Hasil Uji Multikolonieritas	37
Tabel 5.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	38
Tabel 5.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	39
Tabel 5.11 Hasil Uji T	40
Tabel 5.12 Hasil Uji F.....	41
Tabel 5.13 Hasil Uji Determinan	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	12
Gambar 2. Stand Racha Cha	52
Gambar 3. Stand Boba Nyonyah	53
Gambar 4. Stand Fremilt	54
Gambar 5. Stand Kopi Anakmantu	55
Gambar 6. Stand Kau	56
Gambar 7. Stand Khab Khun	57
Gambar 8. Stand Echo Thai Tea	58
Gambar 9. Stand Me Tea	59
Gambar 10. Stand Lup-Lup	60
Gambar 11. Stand Brown Sugar Boba	61
Gambar 12. Stand Arabian Food	62
Gambar 13. Stand Yo Nyusu	63
Gambar 14. Stand Kaai	64
Gambar 15. Stand Manja Cheese Tea	65
Gambar 16. Stand Fafa Cheese Series	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1. Kuesioner	67
Lampiran 2. Data rekapitulasi Responden	68
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	74
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	75
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik	80
Lampiran 6. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	85
Lampiran 7. Hasil Uji T	89
Lampiran 8. Hasil Uji F	91
Lampiran 9. Hasil Uji Determinan	92

