

**PENGARUH HARGA, LINGKUNGAN, PELAYANAN, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN
MAKANAN DAN MINUMAN
(Studi Kasus Pada Pelanggan Cafe Classic Biker Karanganyar)**



SKRIPSI

Oleh:

Rudhi Rustanto

NIM: C0117018

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

2021

**PENGARUH HARGA, LINGKUNGAN, PELAYANAN, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN
MAKANAN DAN MINUMAN
(Studi Kasus Pada Pelanggan Cafe Classic Biker Karanganyar)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat – syarat Guna mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta

Oleh:

Rudhi Rustanto

NIM: C0117018

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

2021

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : Rudhi rustanto

Nim : C0117018

Judul skripsi : Pengaruh harga lingkungan pelayanan dan promosi terhadap keputusan konsumen dalam pembelian makanan dan minuman.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi tersebut merupakan hasil karya tulis ilmiah saya dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun pendapat atau karya tulis pihak lain yang dikutip dalam Skripsi ini ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya siap menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

Demikian pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana perlunya.

Surakarta, 5 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Rudhi rustanto

HALAMAN PERSETUJUAN DOSES PEMBIMBING

Surakarta, 21 April 2021
Disetujui dan Diterima Baik
Untuk Dipertahankan

Pembimbing II



(Drs. Suharyoko, M.Si)

NIDN. 06251257701

Pembimbing I



(Dra. Sri Wijastuti, M.M)

NIDN. 0608106401

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, LINGKUNGAN, PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN
MAKANAN DAN MINUMAN
(Studi Kasus Pada Pelanggan Cafe Classic biker Karanganyar)**

**Oleh
Rudhi Rustanto
C.0117018**

Skripsi ini Telah Dipertahankan dan Diterima dengan Baik Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

Tanggal : 24 Juli 2021

Tempat : Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

Dewan Penguji

Ketua : Drs. Trio Handoko, M.M

Sekretaris : Drs. Suyamto, M.M

Anggota : Dra.Sri Wijastuti, M.M

Tanda Tangan

.....
.....
.....



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tunas Pembangunan
Surakarta



.....

(Drs. Trio Handoko, M.M)

NIDN. 0630055901

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

- “Bahagialah dengan caramu sendiri dan untuk diri sendiri. Bukan kebahagiaan yang di paksa dan untuk orang lain”
- “jika kamu ingin bisa mengatur orang lain, aturlah dulu dirimu sendiri”-Abu Bakar.

Kupersembahkan kepada :

- ALLAH SUBHANAHU WA TA'ALA Terima kasih atas segala rahmat, kesehatan, rezeki dan segala kemudahan yang Engkau berikan kepada keluarga saya.
- Terimakasih kepada orang tua saya yang sudah membesarkan saya dengan penuh kasih sayang.
- Terimakasih kepada keluarga saya yang sudah mensupot saya sehingga saya bisa masuk ke Perguruan Tinggi.

PRAKATA

Puji Tuhan Yang maha Esa telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA, LINGKUNGAN, PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN MAKANAN DAN MINUMAN (Studi Kasus Pelanggan Café Classic Biker Karanganyar)”** guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi serta mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S.E) dalam ilmu perekonomian di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Tresna Priyana Soemardi, selaku rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
2. Drs. Trio Handoko, M.M., selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
3. Drs. M.Nurhadi Sulistyono, selaku kaprodi dan pembimbing Akademis Manajemen Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
4. Dra. Mrih Rahayu Rumaningsih, M.M. Selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
5. Dra. Sri Wijiastuti, M.M. dan Drs. Suharyoko, M.Si. selaku pembimbing skripsi saya.
6. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
7. Bapak Sularno dan Ibu Tutuk selaku Owner cafe Classic Biker.
8. Bapak Sardi dan Ibu yati selaku orang tua penulis, serta menjadi orang tua terbaik saya. terimakasih atas bimbingan, dukungan, do'a, nasihat dan masih banyak pelajaran lain yang tidak biasa di sebutkan.
9. Tini dan Dwi selaku kakak saya yang membantu biaya kuliah saya.
10. Dwi novita sari yang selalu memotivasi dan membimbing saya serta orang yang mau saya reportkan di saat saya ada masalah.

11. Teman-teman yang telah membantu menyelesaikan skripsi saya.
12. Semua orang yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah bersedia saya repotkan untuk menyelesaikan skripsi saya.

Semoga skripsi ini kedepannya bisa berguna untuk banyak orang, Amiin.
Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Surakarta, 5 Juli 2021

Rudhi Rustanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSES PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
1. Bagi Perusahaan	6
2. Bagi orang lain	7
3. Bagi Lembaga.....	7
4. Bagi Akademisi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Pemasaran.....	8
1. Pengertian Pemasaran.....	8
2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
B. Peranan harga.	10
1. Bagi perekonomian.....	10
2. Bagi konsumen.	11
3. Bagi perusahaan.	11
C. Tujuan spesifik penetapan harga	11
1. Tujuan berorientasi pada pendapatan	11
2. Tujuan berorientasi kapasitas	12
3. Tujuan berorientasi pelanggan.	12
D. Faktor-faktor yang mempengaruhi penetapan harga jasa menurut Lupiyoadi (2013:139-141).....	12
1. Persaingan.	12
2. Elastisitas permintaan.....	13
3. Para pemasar jasa.	13
4. Kualitas Pelayanan	13

5.	Pengaruh Lingkungan.....	14
6.	Promosi.....	16
	a. Advertising	Error! Bookmark not defined.
	b. Informing (memberi informasi).....	Error! Bookmark not defined.
	c. Persuading (mempersuasi).....	Error! Bookmark not defined.
	d. Reminding (mengingat).....	Error! Bookmark not defined.
	e. Adding Value (memberikan nilai tambah).....	Error! Bookmark not defined.
	f. Sales Promotion.....	Error! Bookmark not defined.
	g. Personal Selling.....	Error! Bookmark not defined.
7.	Keputusan pembelian	17
8.	Kepuasan konsumen.....	18
9.	Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	18
E.	Kerangka Pemikiran	21
F.	Hipotesis	23
BAB III	METODE PENELITIAN	24
A.	Ruang Lingkup Penelitian	24
B.	Variabel Penelitian	24
C.	Definisi Operasional.....	24
	1. Harga	24
	a. Variasi Harga.....	24
	b. Kesesuaian Harga	25
	2. Lingkungan.....	25
	3. Promosi Penjualan.....	25
	4. Pelayanan.....	25
	5. Keputusan Pembelian.....	25
D.	Sumber Dan Metode Pengumpulan.....	25
	1. Metode Pengumpulan Data	25
	2. Sumber Data	26
	a. Data Primer	26
	b. Data Sekunder	26
E.	Populasi dan Sampel.....	27
F.	Teknik Kelayakan Instrumen	27
	1. Uji Validitas	27
	2. Uji Reliabilitas.....	28
	3. Uji Asumsi Klasik	29
	a. Uji Normalitas	29
	b. Uji Multikolinieritas	30
	c. Uji heteroskedasitas.....	30
	d. Uji Linieritas	30
G.	Metode Analisis Data	31
	1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
	2. Uji Hipotesis.....	32

	a. Uji Parsial (Uji t)	32
	b. Uji Simultan (Uji f)	32
	c. Koefisien Determinasi	33
BAB IV	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	35
	A. Sejarah Cafe	35
	B. Jenis Layanan Cafe	37
	C. Visi, Misi dan Tujuan Caffe	39
	1. Visi	39
	2. Misi	39
	3. Tujuan	40
	D. Struktur Organisasi	40
	1. Deskripsi Kerja	41
	2. Tenaga Kerja	42
	3. Disiplin Kerja	42
	4. Daftar menu Cafe Classic Biker Karanganyar	43
	a. Menu Makanan	43
	b. MENU MINUMAN	44
BAB V	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	46
	A. Hasil Penelitian	46
	1. Uji Validitas	46
	2. Uji Reliabilitas	50
	3. Uji Asumsi Klasik	51
	a. Uji Normalitas	51
	b. Uji Multikolinieritas	52
	c. Uji Heteroskedasitas	52
	d. Uji linieritas	53
	4. Pengujian Hipotesis	55
	a. Uji t (secara parsial)	55
	b. Uji F	57
	c. Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)	57
	B. Pembahasan	57
	1. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.	58
	2. Pengaruh Lingkungan terhadap Keputusan Pembelian.	58
	3. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.	59
	4. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian.	59
	5. Pengaruh Harga, Lingkungan, Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian.	60
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	62
	A. Kesimpulan	62
	B. Keterbatasan Penelitian	62
	C. Saran	63
	DAFTAR PUSTAKA	65

LAMPIRAN	69
----------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Tenaga Kerja Caffe Classic Biker Karanganyar	42
Tabel 2. Daftar Menu Cafe Classic Biker Karanganyar	43
Tabel 3. Hasil uji validasi variabel harga terhadap keputusan pembelian.....	46
Tabel 4. Hasil uji validasi variabel lingkungan terhadap keputusan pembelian..	47
Tabel 5. Hasil uji validasi variabel pelayanan terhadap keputusan pembelian ...	48
Tabel 6. Hasil uji validasi variabel promosi terhadap keputusan pembelian	49
Tabel 7. Reliabilitas antara variabel harga (X1) dengan keputusan pembelian (Y).....	50
Tabel 8. Reliabilitas antara variabel Lingkungan (X2) dengan keputusan pembelian (Y).....	50
Tabel 9. Reliabilitas antara variabel pelayanan (X3) dengan keputusan pembelian (Y).....	51
Tabel 10. Reliabilitas antara variabel Promosi (X4) dengan keputusan pembelian (Y).....	51
Tabel 11. Uji Normalitas	52
Tabel 12. Hasil Uji Multikolinieritas.....	52
Tabel 13. Hasil Uji Heteroskedasitas.....	53
Tabel 14. Hasil uji linieritas variabel harga terhadap keputusan pembelian.	53
Tabel 15. Hasil uji linieritas variabel lingkungan terhadap keputusan pembelian.....	54
Tabel 16. Hasil uji linieritas variabel pelayanan terhadap keputusan pembelian. .	54
Tabel 17. Hasil uji linieritas variabel promosi terhadap keputusan pembelian.	54
Tabel 18. Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda.....	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka pemikiran	23
Gambar 2. Uji t.....	32
Gambar 3. Uji F.....	33
Gambar 4. Struktur Perusahaan Cafe Classic Biker karanganyar	40

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	70
Lampiran 2. Karakteristik responden	78
Lampiran 3. Tabulasi data	81
Lampiran 4. Uji validitas dan reliabilitas	96
Lampiran 5. Uji asumsi klasik	101
Lampiran 6. Uji linearitas	102
Lampiran 7. Rangkuman analisis regresi berganda	104
Lampiran 8. Surat Ijin Penelitian	105
Lampiran 9. Surat Balasan Ijin Penelitian.....	106