

**ANALISIS PRODUK, PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN STARBUCKS DI
KOTA MALANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh

MOH IRFAN AFANDI

Nomor Pokok : K.2020.1.35232

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Pemasaran

SEKOLAH TINGGI EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEWARA

PROGRAM STUDI MANAGEMENT

MALANG

2024

**ANALISIS PRODUK, PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN STARBUCKS DI
KOTA MALANG**

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh

MOH IRFAN AFANDI

Nomor Pokok : K.2020.1.35232

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen Pemasaran

SEKOLAH TINGGI EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEWARA

PROGRAM STUDI MANAGEMENT

MALANG

2024

SKRIPSI

ANALISIS PRODUK, PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
STARBUCKS DI KOTA MALANG

Oleh :

MOH IRFAN AFANDI

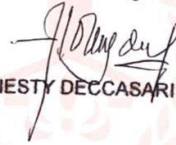
K.2020.1.35232

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

09 Agustus 2024 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

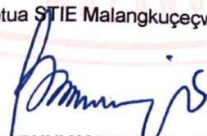
Dosen Pembimbing



Dra. DWI DANESTY DECCASARI, M.M.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçwara



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 17 July 2024



Moh Irfan Afandi

NPK: K.2020.1.35232

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dra. Dwi Danesty Deccasary. MM

NIK : 202.710.209

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari :

Nama : Moh Irfan Afandi

NPK : K.2020.1.35232

Program Studi : Manajemen

Alamat :

No HP :

Email :

Menerangkan bahwa mahasiswa STIE MalangkuÇeÇwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari : Masyarakat yang berdomisili di kota Malang yang menjadi pelanggan starbuks

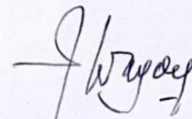
Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul :

“ANALISIS PRODUK, PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN STARBUCKS DI KOTA MALANG”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 17 July 2024

Dosen pembimbing skripsi,



(Dra. Dwi Danesty Deccasary. MM)

NIK 202.710.209

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur, penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunianya dalam pembuatan skripsi yang berjudul “Analisis Produk Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Starbucks di Kota Malang” ini dapat selesai pada waktunya dan mendapatkan gelar sarjana.

Saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh rekan dan pihak yang telah mendukung serta membantu penulisan skripsi ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dengan segala kerendahan hati saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Bunyamin, M.M.,Ph.D selaku Ketua STIE Malangkuçeçwara Malang
2. Dra. Lindananti, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkuçeçwara
3. Dra. Dwi Danesty Deccasari, MM selaku Dosen Pembimbing
4. Lidia Andiani, S.E., M.M.selaku dosen wali.
5. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan dan motivasi agar skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh teman saya yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi untuk mengerjakan skripsi.

Selaku penulis, saya menyadari bahwa skripsi yang saya tulis masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya selaku penulis mengucapkan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi. Dengan senang hati saya menerima kritik dan saran yang membangun dan dapat membantu menyempurnakan makalah skripsi ini.

Malang, 01 Juni 2024

Penulis,



Moh Irfan Afandi

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan terhadap keputusan pembelian *Starbucks* di Kota Malang ini ditujukan untuk menguji dan menganalisis pengaruh produk, pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, dengan sampel sebanyak 100 responden. Sampel penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan uji regresi liner berganda, uji hipotesis, uji determinasi, uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,020 < 0,05$ (tingkat signifikansi yang signifikan) dan nilai t hitung sebesar 2,372. pelayanan secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ (tingkat signifikansi yang signifikan) dan nilai t hitung sebesar 3,655. Promosi secara parsial memiliki nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$ (tingkat signifikansi yang signifikan) dan nilai t hitung sebesar 3,224. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian *Starbucks* di kota Malang. Begitu pula promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Produk; Pelayanan; Promosi; Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The research conducted on purchasing decisions at Starbucks in Malang City aims to examine and analyze the influence of product, service, and promotion on purchasing decisions. This type of research is quantitative, with a sample of 100 respondents. The research sample was selected using the accidental sampling method. This study employs multiple linear regression tests, hypothesis tests, determination tests, validity tests, reliability tests, and classical assumption tests. The results show that the product partially has a significance value of $0.020 < 0.05$ (significant level) and a t-count value of 2.372. The service partially has a significance value of $0.000 < 0.05$ (significant level) and a t-count value of 3.655. Promotion partially has a significance value of $0.002 < 0.05$ (significant level) and a t-count value of 3.224. The results indicate that product and service have a positive and significant influence on purchasing decisions at Starbucks in Malang City. Similarly, promotion also has a positive and significant influence on purchasing decisions.

Keywords: Product; Service; Promotion; Purchasing Decision

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT ORISINALITAS.....	iv
SURAT BUKTI RISET.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
1.5 Tinjauan Teori	7
1.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu	14
1.7 Kerangka Hipotesis	16
1.8 Pengembangan Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Populasi Dan Sampel	18
3.3 Variabel, Operasionalisasi, dan Pengukuran	20
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	23

3.5	Metode Pengumpulan Data	23
3.6	Metode Analisis	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.2	Analisis Deskriptif	32
4.3	Uji Instrumen	39
4.4	Uji Asumsi Klasik	42
4.5	Uji Hipotesis	45
4.6	Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		52
5.1.	Kesimpulan	52
5.2.	Keterbatasan Penelitian.....	53
5.3.	Saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....		54
LAMPIRAN.....		63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Variabel,Definisi dan Indikator	21
Tabel 3.2 Skala Likert	23
Tabel 4.1 Proses Pengambilan Sampel.....	28
Tabel 4.2 Jenis Kelamin	29
Tabel 4.3 Usia	29
Tabel 4.4 Pekerjaan	30
Tabel 4.5 Intensitas Pembelian Dalam 1 Bulan	31
Tabel 4.6 Penghasilan / Bulan.....	31
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Produk (X1)	32
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Pelayanan (X2)	34
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Promosi (X3)	36
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	37
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Berganda	45
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	47
Tabel 4.20 Hasil Uji T	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kendala yang dialami Starbucks	3
Gambar 2.1 Kerangka Hipotesis	16

DAFTAR LAMPIRAN

Laporan 1 Kuesioner Penelitian.....	62
Laporan 2 Tabel Tabulasi Responden	67
Laporan 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	73
Laporan 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	77
Laporan 5 Hasil Uji Hipotesis.....	78