



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SERTA
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA KEDAI AINA TEH DUA DAUN
DI TENGGARONG**

SKRIPSI

**AFRIANI
NPM. 210215029**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TENGGARONG
2025**



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SERTA
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA KEDAI AINA TEH DUA DAUN
DI TENGGARONG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara*

**AFRIANI
NPM. 210215029**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TENGGARONG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya didalam naskah skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SERTA PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI AINA TEH DUA DAUN DI TENGGARONG”

Didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terhadap unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan serta gelar akademik yang telah saya peroleh (SM) dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Tenggarong, 14 Mei 2025

Yang menyatakan



Afriani
NPM.210215029

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI**

Sebagai civitas akademika Universitas Kutai Kartanegara, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

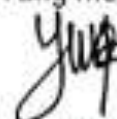
Nama : Afriani
NPM : 210215029
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kuta Kartanegara Hak Bebas Royalti Non Eklusif (*Non-exclusive Royalty Free Righth*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SERTA PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI AINA TEH DUA DAUN DI TENGGARONG”

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalty Noneksklusif ini Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagaipemilih hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Tenggarong, 14 Mei 2025
Yang menyatakan



Afriani
NPM.210215029

HALAMAN PENGESAHAN


Skripsi ini diajukan oleh :

NAMA : Afriani
NPM : 210215029
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Kutai Kartanegara
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Serta Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Aina Teh Dua Daun Di Tenggarong

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara

MENYETUJUI

DOSEN PEMBIMBING I,



Prof. Dr. VONATHAN P. SE., MM
NIDN : 00 11026202

DOSEN PEMBIMBING II,


ALI AKBAR SE., M.Si
NIDN : 11 10117701

Ditetapkan di : Tenggarong
Tanggal : 27 September 2025

Ketua Program Studi Manajemen


ALI AKBAR SE., M.Si
NIK. 11027 1015 101177



PANITIA PELAKSANA SEMINAR SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : 533/DE/A.5/AR.10/VI/2023 Tanggal, 18 Juli 2023
Jalan Gunung Kumbang No.27 Telp : 661821 – 661822 PO Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur
Website : [Febis.unikarta.ac.id](http://febis.unikarta.ac.id)

BERITA ACARA UJIAN AKHIR SKRIPSI

Panitia Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Tahap Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, telah melaksanakan Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa pada hari Sabtu, 27 September 2025 di Kampus Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong dengan mengingat:

1. Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Universitas Kutai Kartanegara Tahun 2022;
2. Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Tahun 2022;
3. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Nomor : FEBIS.7.2/204-108-SK D/IX/2022, 26 September 2022 tentang Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara,
4. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Nomor : 157/FEBIS-01-SK/VII /2024, 11 Juli 2024, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Seminar Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara,

MEMPERHATIKAN

1. Hasil Seminar 1 (satu) dan 2 (dua),
2. Jawaban dan Sanggahan yang diberikan selama ujian,
3. Nilai Hasil Ujian yang dicapai dalam ujian.

Dengan Susunan Anggota Penguji:

No.	Nama Penguji		Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. Yonathan P.SE,MM	1.....	
2.	Syahrudin S,SE,M,Si		
3.	Pinto Rukmi Handayani,SE,MM	3.....	
4.	Ali Akbar,SE,M.Si		4.....

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN :

NAMA : **AFRIANI**
 NPM : **210215029**
 FAKULTAS / JURUSAN : **EKONOMI DAN BISNIS / MANAJEMEN**
 KONSENTRASI : **MANAJEMEN**
 TUDUL SKRIPSI : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA SERTA PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI AINA TEH DUA DAUN DI TENGGARONG**

DINYATAKAN

PK : **A (LULUS)**
 PREDIKAT LULUSAN : **3.71**
DENGAN PUJIAN

Panitia Ujian Akhir Skripsi

Ketua,

Ali Akbar, SE, M.Si
NIK : 11207 1015 101177



















Sekretaris,

Diah Nunik Puji Astuti, SE
NIK : 99 0108 208 200286

NAMA PTS : UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

1. NAMA MAHASISWA : AFRIANI
2. N.P.M : 210215029
3. JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Serta Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Aina Teh Dua Daun Di Tenggarong
4. DOSEN PEMBIMBING :I. Prof.Dr.Yonathan P, SE.,MM
:II. ALI AKBAR, SE, M,Si
5. TANGGAL PENGAJUAN RANCANGAN SKRIPSI : 23 November 2024
6. JADWAL KONSULTASI

Tgl/Bln/Thn	Paraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
23/11/2024			Pengajuan judul ke Kaprodi
16/01/2025			SK pembimbing diterbitkan
05/03/2025			Memulai penulisan proposal BAB I, II Dan III
16/05/2025			Konsultasi proposal BAB I,II Dan III dengan Dosen Pembimbing 1 dan 2
21/05/2025			Melaksanakan seminar proposal
07/07/2025			Konsultasi revisi seminar proposal BAB I,II,III kepada pembimbing dan penguji
09/07/2025			Memulai penulisan skripsi Bab IV, Bab V, dan Bab VI
07/08/2025			Konsultasi skripsi Bab IV, Bab V, dan Bab VI
14/08/2025			Melaksanakan seminar hasil

7. TANGGAL SELESAI PENULISAN SKRIPSI : 27 SEPTEMBER 2025
8. KETERANGAN : LULUS
9. TELAH DIEVALUASI/DIUI DENGAN NILAI : A

DOSEN PEMBIMBING I,

Prof. Dr. YONATHAN P., SE., MM
NIDN : 00 11026202

DOSEN PEMBIMBING II,

ALI AKBAR, SE., M.Si
NIDN : 11 25127201

MENGETAHUI,
KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA


ALI AKBAR, SE., M.Si
NIK: 11027 1015 101177

UCAPAN TERIMA KASIH

Tiada kata yang lebih mulia kecuali mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas karunianya yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan kepada peneliti sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Serta Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Aina Teh Dua Daun Di Tenggaraong”**

Dalam usaha dan upaya penyelesaian skripsi ini banyak kesulitan yang dialami peneliti, mulai dari pengumpulan literatur sampai kepada penyusunannya. Tetapi atas berkat rahmat Allah SWT serta bantuan dari segala pihak dan juga motivasi yang tinggi dari peneliti, sehingga hambatan tersebut dapat diatasi. Selanjutnya peneliti menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya, terutama peneliti tujukan kepada :

1. Rektor Universitas Kutai Kartanegara Tenggaraong yang telah memberi kesempatan kepada peneliti untuk menempuh pendidikan di Universitas Kutai Kartanegara Tenggaraong.
2. Dekan dan Wakil Dekan I, II dan III, Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggaraong yang banyak memberikan tambahan ilmu kepada peneliti sejak dibangku kuliah.
3. Bapak Prof.Dr.Yonathan Palinggi,SE.,MM selaku dosen pembimbing I dan Bapak Ali Akbar,SE.,MSi selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan dan petunjuk serta bimbingan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
4. Kepada orang tua, dan seluruh sanak saudara tercinta yang telah banyak memberikan motivasi kepada peneliti selama menempuh pendidikan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.
5. Rekan mahasiswa dan mahasiswi yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan berupa dukungan moril serta pendapat atau saran yang sangat berguna sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materiil mendapatkan balasan pahala yang sesuai dari Allah SWT, amin.

Tenggaraong, Mei 2025

Peneliti

ABSTRAK

Afriani 2024, judul skripsi “Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Serta Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Aina Teh Dua Daun Di Tenggara” dibawah bimbingan Bapak Prof.Dr. Yonathan P, MM dan Ali Akbar, S.E., M.Si

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan pelayanan terhadap keputusan keputusan pembelian pada kedai aina teh dua daun di tenggarong.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik kuesioner berjumlah 105 konsumen. Dengan menggunakan rumus slovin di dapatkan jumlah sampel berjumlah 52 orang dan alat analisis dengan menggunakan SPSS. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 27.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas produk (X1) dan pelayanan (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sementara itu, variabel harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan, kualitas produk, harga, dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,256 menunjukkan bahwa 25,6% variasi keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen, sedangkan 74,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Afriani, 2024. The title of the thesis is "The Influence of Product Quality, Price and Service on Purchasing Decisions at Kedai Aina Teh Dua Daun in Tenggarong", supervised by Prof. Dr. Yonathan P, MM, and Ali Akbar, S.E., M.Si.

The objective of this research is to determine the influence of product quality, price and service on purchasing decisions at Kedai Aina Teh Dua Daun in Tenggarong. This study employs a quantitative method using a questionnaire distributed to 105 consumers. Using the Slovin formula, the sample size obtained was 52 respondents, and data analysis was conducted using SPSS. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination with the help of IBM SPSS Statistics 25 program.

The results show that partially, product quality (X1) and service (X3) variables do not significantly affect purchasing decisions. Meanwhile, the price (X2) variable significantly affects purchasing decisions. Simultaneously, product quality, price, and service together have a significant effect on consumer purchasing decisions. The coefficient of determination (R Square) of 0.256 indicates that 25.6% of the variation in purchasing decisions can be explained by the three independent variables, while the remaining 74.4% is influenced by other factors outside the research model.

Keywords: Product Quality, Price, Service, Purchasing Decision.

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI	vii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
UCAPAN TERIMA KASIH	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Konsep Manajemen.....	12
2.2.1.1 Pengertian Manajemen	12
2.2.1.2 Fungsi Manajemen	13
2.2.2 Konsep Manajemen Pemasaran	14
2.2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.2.2.2 Fungsi Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.3 Konsep kualitas produk.....	15
2.2.3.1 Pengertian kualitas produk.....	15
2.2.3.2 Teori Kualitas yang Dirasakan (Perceived Quality)	17
2.2.3.3 Teori Atribut Produk: Rasa dan Tekstur	17
2.2.3.4 Teori Kepuasan Pelanggan.....	17

2.2.3.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	17
2.2.3.6 Indikator Kualitas Produk	18
2.2.4.1 Pengertian Harga.....	18
2.2.4.2 Teori Elastisitas Harga	19
2.2.4.3 Teori Nilai yang Dirasakan (Perceived Value)	19
2.2.4.4 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Harga	19
2.2.4.3 Indikator Harga	20
2.2.5 Konsep Keputusan Pembelian	23
2.2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	23
2.2.5.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	23
2.2.5.3 Indikator Keputusan Pembelian	23
2.3 Kerangka Pikir	24
2.4 Pengaruh Antar Variabel.....	25
2.5. Hipotesis.....	26
2.6. Definisi Konseptual	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Definisi Operasional.....	28
3.2 Tempat Penelitian.....	29
4.3 Populasi dan sampel	29
3.4 Perincian Data Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1 Sumber Data.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Alat Analisis Data	30
3.6.1 Uji validitas dan Uji Reabilitas	30
3.6.1.1 Uji validitas	30
3.6.1.2 Uji Reabilitas.....	31
3.6.2 Analisis Regresi Berganda	31
3.6.2.1 Uji F	32
3.6.2.2 Uji T	32
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.3.1 Uji Multikolinieritas.....	33
3.6.3.2 Uji Normalitas	33
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.7 Jadwal Penelitian.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN	36
4.1. Gambaran Umum Usaha Kedai Aina Teh Dua Daun	36
4.2. Struktur Organisasi.....	36
4.3. Hasil Penelitian	37
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	45
5.1. Analisis Data	45
5.1.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
5.1.2. Uji Asumsi Klasik	48
5.1.3. Regresi Linear Berganda.....	51
5.1.4. Uji Hipotesis	52
5.1.5. Koefisien Determinasi.....	55
5.2. Pembahasan.....	58
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	63
BAB VI PENUTUP	65
6.1 Kesimpulan	65
6.2 Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Responden	36
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Rasa yang enak (X1.1) ...	37
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keamanan produk (X1.2)	37
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Varian rasa (X1.3).....	37
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keterjangkauan Harga (X2.1).....	38
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Indikator kesesuaian harga dengan kualitas produk (X2.2).....	38
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Indikator daya saing harga (X2.3) .	38
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Acuan pelayanan (X3.1).	40
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Indikator solusi pelayanan (X3.2)..	40
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Indikator prioritas terhadap kepentingan konsumen(X3.3).....	40
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Indikator kemantapan (Y. 1)	41
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Indikator merekomendasikan (Y. 2)	41
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Indikator pembelian ulang (Y. 3) .	41
-	
Tabel 5. 1 Rekapitulasi Uji Validitas	43
Tabel 5. 2 Rekapitulasi Uji Reliabilitas	44
Tabel 5. 3 Correlations	45
Tabel 5. 4 Coefficients	47
Tabel 5. 5 Hasil Regresi Linear Berganda	49
Tabel 5. 6 Rekapitulasi Uji T	50
Tabel 5. 7 T-Tabel.....	51
Tabel 5. 8 Hasil Uji F.....	52
Tabel 5. 9 Model summary	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	24
Gambar 5. 1 Histogram	46
Gambar 5. 2 Hasil Uji Normalitas Probability Plot	47
Gambar 5. 3 Scatterplot	48