

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , HARGA DAN
VARIASI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
ES TEH NUSANTARA DI KIJANG**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



LUTFIYANA HAALIFAH

2104020080

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

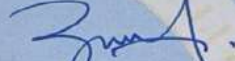
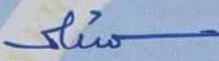
Nama : Lutfiyana Haalifah
NIM : 2104020080
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Es Teh Nusantara Di Kijang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Dr. Winata Wira, SE., M.Ec
NIP. 198106082014041001

Edinur Ilham, S.E., ME
NIP. 199103072022031006

Panitia Penguji

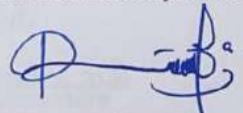
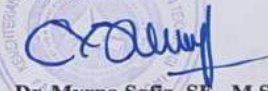
Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
1. <u>Bunga Paramita, SE., M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Ketua Penguji		6/8/25
2. <u>Dr. Winata Wira, SE., M.Ec</u> NIP. 198106082014041001	Penguji I		7/8/25
3. <u>Nur Bayti, S.I.Kom., M.E</u> NIP. 198710182022032003	Penguji II		6/8/25
4. <u>Edinur Ilham, S.E., ME</u> NIP. 199103072022031006	Penguji III		06/08/25
5. <u>Nurhasanah, S.E., M.Si</u> NIP. 198309082024212016	Penguji IV		06/08/25

Tanggal Lulus: 05 Agustus 2025

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Maritim

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis



Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si
NIP. 198207032015042001

Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lutfiyana Haalifah
NIM : 2104020080
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Es Teh Nusantara Di Kijang

Disetujui untuk digunakan dalam Sidang Skripsi

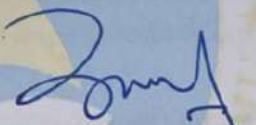
Tanjungpinang, 07 Juli 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I


Dosen Pembimbing II


Dr. Winata Wira, SE., M.Ec
NIP. 198106082014041001


Edinur Ilham, S.E., ME
NIP. 199103072022031006

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji**


Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Lutfiyana Haalifah
NIM : 2104020080
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Es Teh Nusantara Di Kijang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 10 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,

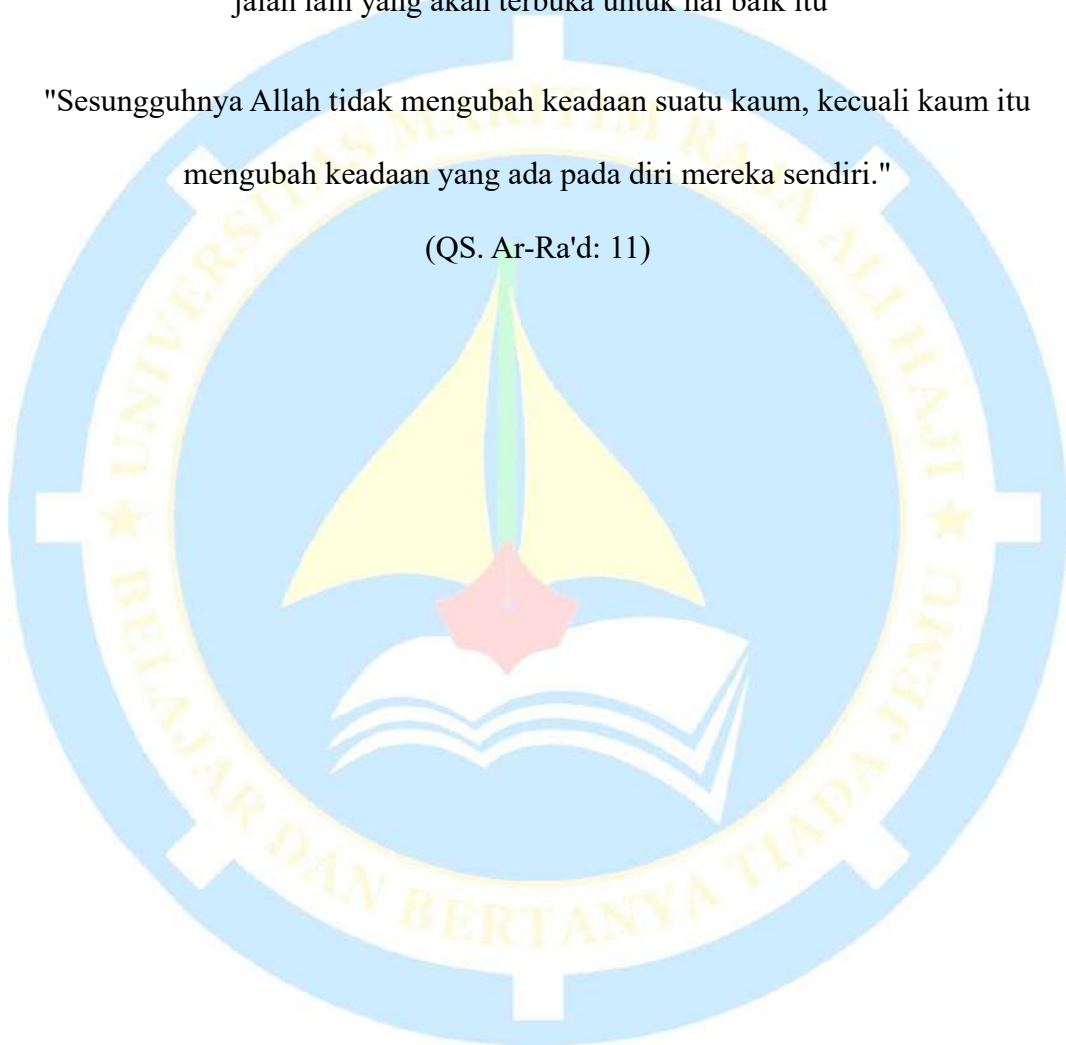

Lutfiyana Haalifah
NIM. 2104020080

MOTTO

“ Perubahan yang lebih baik dimulai dari diri sendiri,berani mencari solusi dari suatu permasalahan dan jangan lupa berusaha serta berdoalah untuk mencapai apa yang kamu inginkan. Karena jika kamu menjalankan semuanya pasti ada jalan-jalan lain yang akan terbuka untuk hal baik itu”

"Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum, kecuali kaum itu mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri."

(QS. Ar-Ra'd: 11)



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Es Teh Nusantara di Kijang". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim di Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Terima kasih kepada cinta pertama dan panutanku ayah Sunyoto, pintu surgaku ibu Nurul Hosna, dan kepada saudara kandung penulis, Adik kedua Nadia Rian Sinta, Adik ketiga Refaldi Zikry serta keluarga besar saya terutama nenek dan tante Terima kasih atas doa kasih sayang, canda, tawa, dan dukungan dalam berbagai hal yang tidak ternilai yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan studinya sampai mencapai gelar sarjana.
3. Terima kasih kepada Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si, Bapak Indra Firdiyansyah, S.E., M.Si dan Ibu Nur Bayti, S.I Kom., M.E selaku Dekan, Wakil Dekan I, dan Wakil dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Terima kasih kepada Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M. Si, Bapak Fradya Randa, S.E., M.E, dan Ibu Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si selaku Ketua

Jurusan, Sekretaris Jurusan, dan Koordinator Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

5. Terima kasih kepada Bapak Winata Wira, S.E., M.Ec Dan Bapak Edinur Ilham, S.E, M.E selaku Dosen Pembimbing I dan II yang sudah bersedia untuk meluangkan waktunya, memberikan masukan, serta membimbing penulis dengan sabar dalam proses penyelesaian skripsi ini oleh penulis serta memberikan pemahaman yang lebih rinci yang diperlukan penulis selama proses menyelesaikan skripsi ini.
6. Terima kasih kepada Ibu Hanifah selaku pemilik franchise Es Teh Nusantara yang telah memberikan izin untuk penulis melakukan penelitian hingga selesai
7. Terima kasih kepada Segenap Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim di Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan kepada penulis.
8. Terima kasih kepada sahabat penulis yaitu Nazlia Fikra, yang selalu menemani, mendukung, dan menjadi pendengar yang baik serta selalu memberikan semangat pada penulis hingga saat ini. Serta sahabat seperjuangan yaitu Elfiani Laily Qomariyah, Dina Hewila Ambarita, Feili Suoth, Kartika, Lubna Qothrunnada Nikita dan Bias Ulina Bangun yang telah memberikan canda, tawa, semangat dan dukungan penulis selama menjalankan kehidupan serta bantuan selama menyusun penelitian ini.
9. Terakhir, terima kasih kepada diri sendiri. Lutfiyana Haalifah yang sudah mau bertahan kuat selama menjalankan penelitian ini. Terima kasih kepada saya

karena tidak pernah menyerah dalam kondisi apa pun. Semoga ke depannya mendapatkan banyak hal di jalan yang baik.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk dan bimbingan-Nya kepada kita semua.

Tanjungpinang, 09 juli 2025



Lutfiyana Haalifah



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS	
MOTTO	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Pembatasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Sistematika Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.2 Keputusan Pembelian	10
2.1.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian	10
2.1.2.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	11
2.1.2.3 Indikator Keputusan Pembelian	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.1.4 Harga	18
2.1.4.1 Pengertian Harga	18

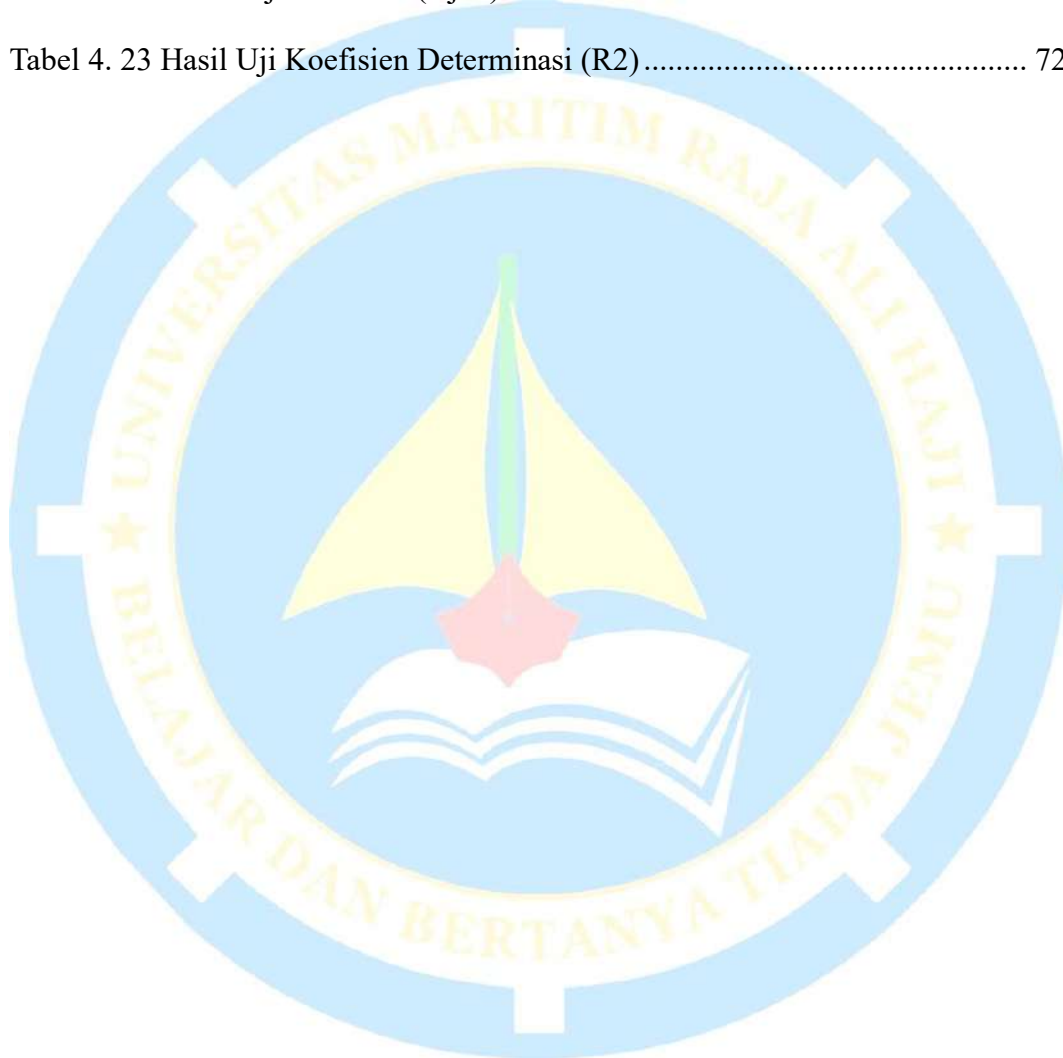
2.1.4.2 Indikator Harga	19
2.1.5 Variasi Produk	19
2.1.5.1 Pengertian Variasi Produk	19
2.1.5.3 Indikator Variasi Produk	20
2.2 Review Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Pengembangan Hipotesis	27
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	27
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	28
2.4.3 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian	28
2.5 Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	30
3.1.1 Objek Penelitian	30
3.1.2 Ruang Lingkup Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	30
3.3. Definisi Variabel Penelitian	31
3.3.1 Variabel Dependen	31
3.3.2 Variabel Independen	31
3.3.3 Operasional Variabel Penelitian	32
3.4 Metode Penentuan Populasi atau Sampel	34
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel	35
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.4.4 Sumber Data	37
3.4.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.5 Metode Analisis	38
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	39
3.5.1.1 Uji Kualitas Data	39
3.5.1.2 Uji Validitas	40
3.5.1.3 Uji Reliabilitas	40

3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	41
3.5.2.2 Uji Multikolonieritas.....	41
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas	42
3.5.3 Analisis Linear Berganda.....	42
3.5.4 Uji Hipotesis.....	43
3.5.4.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	43
3.5.4.2 Uji Hipotesis (Uji f).....	44
3.5.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R²)	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1 Profil Usaha Produk Es Teh Nusantara	46
4.1.2 Visi Dan Misi Es Teh Nusantra	47
4.1.3 Struktur Tahapan Franchise.....	48
4.1.4 Distribusi Responden	48
4.1.5 Karakteristik Responden	49
4.1.5.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	49
4.1.5.2 Karakteristik Responden berdasarkan usia	50
4.1.6 Deskripsi Tanggapan Responden	50
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	55
4.2.1 Teknik Analisis Data	55
4.2.2 Pengujian Kualitas Data.....	57
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	61
4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	66
4.2.5 Uji Hipotesis.....	68
4.2.6 Pembahasan Hipotesis.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

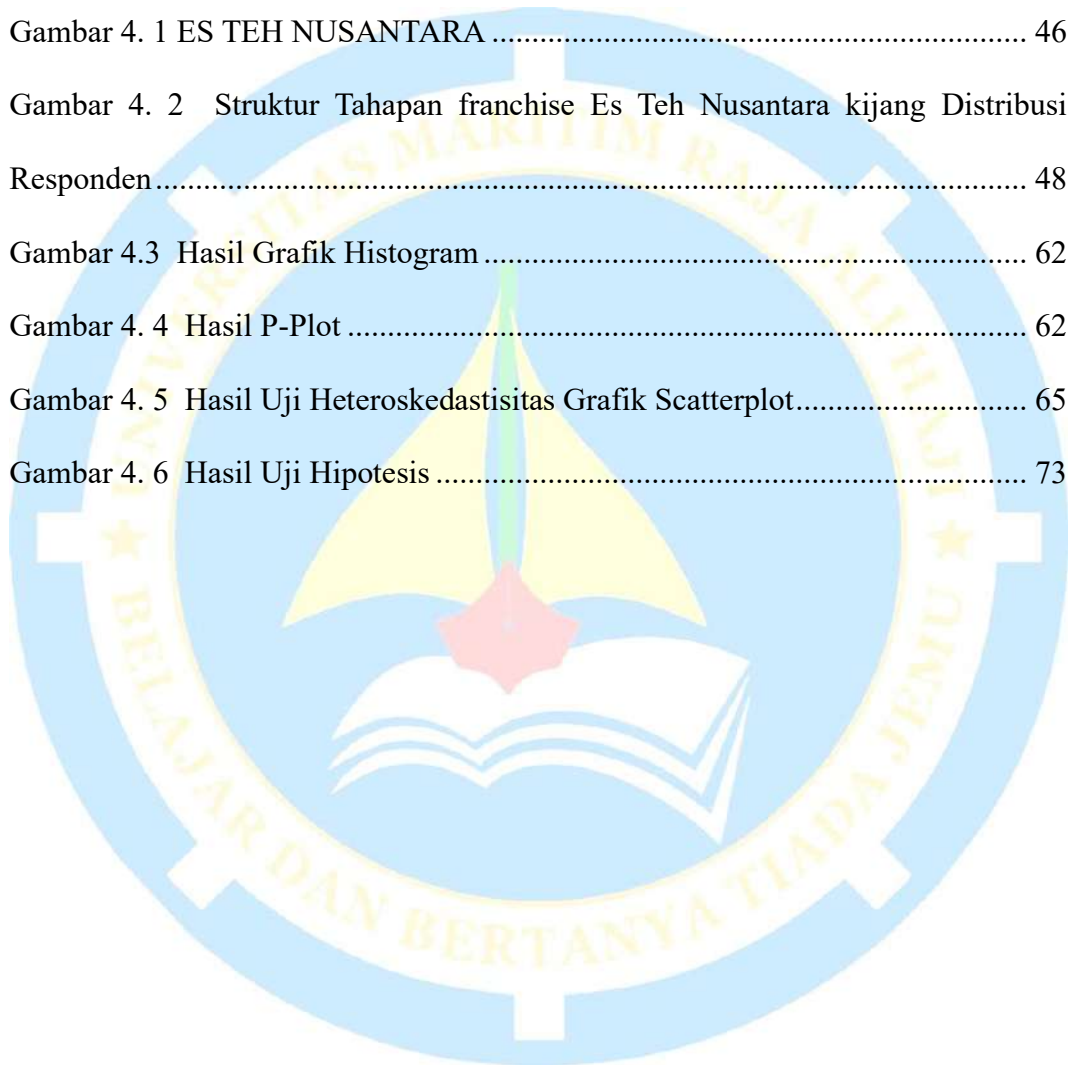
Tabel 1.1 Nama Usaha Penjual Es Teh Di Kijang.....	3
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel	32
Tabel 3.2 Skala Ordinal.....	39
Tabel 4. 1 Distribusi Responden	48
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin	49
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Harga	52
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variasi Produk	53
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Harga.....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variasi Produk	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reabilitas Variabel Harga	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reabilitas Variabel Variasi Produk.....	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian	61
Tabel 4. 17 Hasil Uji One-Sample Klomogrov-Smirnov	63

Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikoliniearitas.....	64
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	67
Tabel 4. 21 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	69
Tabel 4. 22 Hasil Uji Simultan (Uji-f)	71
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data penjualan Es Teh Nusantara Januari-Desember tahun 2024.....	3
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian Konsumen	12
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4. 1 ES TEH NUSANTARA	46
Gambar 4. 2 Struktur Tahapan franchise Es Teh Nusantara kijing Distribusi Responden.....	48
Gambar 4.3 Hasil Grafik Histogram	62
Gambar 4. 4 Hasil P-Plot	62
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot.....	65
Gambar 4. 6 Hasil Uji Hipotesis	73



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Prasurey	83
Lampiran 2 Harga dan Menu Produk.....	85
Lampiran 3 Pertanyaan Kuesioner	87
Lampiran 4 Dokumentasi Owner	90
Lampiran 5 Dokumentasi Konsumen.....	90
Lampiran 6 Tabulasi Data Responden	93
Lampiran 7 Hasil Olahan Data.....	105

