

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS LAYANAN PADA MINAT BELI PELANGGAN
DI MUDITA KOPI DAN TEH**



Disusun oleh :

RESMIANTI DAULAY

1900070029

**PROGRAM STUDI BISNIS JASA MAKANAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : 1 Bandel

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan

Jln. Kapas 9 Semaki Yogyakarta

Setelah melaksanakan bimbingan, maka kami selaku pembimbing menyatakan bahwa proposal skripsi mahasiswi :

Nama : Resmianti Daulay

NIM : 1900070029

Program Studi : Bisnis Jasa Makanan

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Pada Minat Beli Pelanggan Di Mudita Kopi dan Teh.

Dinyatakan telah selesai dan dapat dilakukan sidang pendadaran.

Yogyakarta, 29 Oktober 2024

Pembimbing,



Marsudi Endang Sri Rejeki, S.E., M.M.

NIDN : 0511086901

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN PADA MINAT BELI PELANGGAN DI MUDITA KOPI DAN TEH

Diajukan oleh :

Resmianti Daulay

Nim. 1900070029

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan dewan penguji Program Studi Bisnis Jasa
Makanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.

1 Oktober 2024

Yang terdiri dari :



Cita Eri Ayuningtyas, S.Gz., M.P.H
Ketua Penguji



Dr. Wardiyanta, M.Hum.

Penguji I



Marsudi Endang Sri Rejeki, S.E., M.M.

Penguji II

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR.

NIPM. 19700620 199601 011 0784345

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Pada Minat Beli Pelanggan Di Mudita Kopi dan Teh” bukan merupakan karya yang pernah diajukan guna untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kemudian terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut, yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 29 Oktober 2024

Yang menyatakan



Resmianti Daulay

Nim. 1900070029

Saksi I, Ketua Tim Penguji



Cita Eri Ayuningtyas, S.Gz., M.P.H

Saksi II, Anggota Tim Penguji



Dr. Wardiyanta, M.Hum.

Saksi III, Anggota Tim Penguji



Marsudi Endang Sri Rejeki, S.E., M.M.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resmianti Daulay
NIM : 1900070029
Email : resmianti1900070029@webmail.uad.ac.id
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Bisnis Jasa Makanan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Pada Minat Beli Pelanggan di Mudita Kopi dan Teh

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Hasil yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kerjasama baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun instansi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik, hasil penelitian ini didapatkan dengan cara penyebaran kuesioner pada pelanggan
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama perancang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 29 Oktober 2024



Resmianti Daulay

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Resmianti Daulay
Nim : 1900070029
Email : resmianti1900070029@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Bisnis Jasa Makanan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Pada Minat Beli Pelanggan Di Mudita Kopi dan Teh.

Dengan ini menyatakan hak sepenuhnya kepada perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses, serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut :

Saya (~~mengijinkan~~~~tidak~~) karya tersebut diunggah dalam *Respository* perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 29 Oktober 2024

Yang menyatakan



Resmianti Daulay

Nim. 1900070029

Mengetahui



Marsudi Endang Sri Rejeki, S.E., M.M.

NIDN : 05110869

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahil'alamin, segala puji bagi Allah SWT dan syukur atas kenikmatan yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, dan Kualitas layanan Pada Minat Beli Pelanggan di Mudita Kopi dan Teh."

Penyusunan skripsi ini di maksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Bisnis (S.Tr.Bns) pada Program Studi Bisnis Jasa Makanan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak secara moral maupun spriritual

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, SE., M.Si., CIGnR. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan
3. Bapak Dr. Wardiyanta, M. Hum. selaku Ketua Program Studi D-IV Bisnis Jasa Makanan, Universitas Ahmad Dahlan
4. Ibu Cita Eri Ayuningtyas, S. Gz., MPH. selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis selama menjadi mahasiswa Bisnis Jasa Makanan
5. Ibu Marsudi Endang Sri Rejeki, S.E. M.M selaku pembimbing skripsi yang telah membantu dan membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir
6. Coffee Shop Mudita Kopi dan Teh, Yogyakarta yang memberikan kesempatan bagi penulis sebagai tempat penelitian
7. Orang tua tercinta yang sangat berjasa dalam hidup penulis yaitu abah, H. Mukhtar Dulay, S. Pd. I sebagai cinta pertama dan panutan, serta ibu, Hj.

Karniati Nasution sebagai pintu surga penulis, yang selalu memberikan do'a, semangat, dukungan dan kepercayaan kepada penulis

8. Saudara/i kandung penulis, Reski Mulia, AM. K, Royandi Daulay, Resmini Daulay A. Md. Keb, dan Resneri Daulay S.S., M. A. yang selalu memberikan bantuan, semangat, dukungan dan motivasi kepada penulis
9. Seorang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya, yang telah memberikan bantuan, semangat, mendengarkan keluh kesah, serta menemani penulis dalam situasi apapun hingga saat penulisan penelitian
10. Bunga Cania Putri Nasution dan Aulia Rezki Daulay, yang telah menemani penulis hingga saat ini
11. Serta teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu selama perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini
12. Yang terakhir kepada diri saya sendiri Resmianti Daulay, sudah bertahan hingga sejauh ini dan tetap memilih untuk berusaha untuk mengusahakan diri sendiri sampai titik ini. Walaupun sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba.

Yogyakarta, 29 Oktober 2024



Resmianti Daulay

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Al-Insyirah:5)

”Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. Percaya proses itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”

(Edwar Satria)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
KATA PENGANTAR	vii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 `Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Keaslian penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Minat Beli.....	10
2.2 Promosi.....	11
2.3 Kualitas Produk	13
2.4 Kualitas layanan.....	14
2.5 Kerangka Teori	16
2.6 Kerangka Konsep.....	17
2.7 Hipotesa.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Rancangan Penelitian.....	18
3.1.1 Jenis penelitian	18

3.1.2	Tempat dan waktu penelitian	18
3.1.3	Populasi dan sampel penelitian	18
3.2	Pengumpulan Data.....	19
3.3	Definisi Operasional	20
3.4	Alur Penelitian.....	21
3.5	Pengolahan Data	22
3.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	25
3.7	Uji Hipotesis	25
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Hasil Penelitian	28
4.1.1.	Karakteristik Responden	28
4.1.2.	Deskripsi Variabel Penelitian	29
4.1.3.	Analisis Data	33
4.2.	Pembahasan	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		46
5.1.	Kesimpulan.....	46
5.2.	Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA		48
LAMPIRAN.....		51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori.....	16
Gambar 2. 2 Kerangka Konsep	17
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	21
Gambar 4. 1 Uji Normalitas	35
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastisitas	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keaslian Penelitian.....	4
Tabel 3. 1 Skala Likert	20
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	20
Tabel 3. 3 Uji Validitas 30 responden.....	23
Tabel 3. 4 Uji Reabilitas 30 Responden.....	24
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	28
Tabel 4. 2 Kualitas Layanan.....	29
Tabel 4. 3 Kualitas Produk.....	30
Tabel 4. 4 Promosi	31
Tabel 4. 5 Minat Beli Pelanggan.....	32
Tabel 4. 6 Uji T	33
Tabel 4. 7 Uji F	34
Tabel 4. 8 Analisis Koefisien Determinasi	34
Tabel 4. 9 Uji Multikolinieritas.....	35
Tabel 4. 10 Regresi Linear Berganda.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner	51
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden (Minat Beli Pelanggan)	55
Lampiran 3 Analisis Data	65

INTISARI

Bisnis kuliner merupakan industri yang selalu berkembang dan mengalami perubahan. Berbagai strategi dilakukan untuk mencapai kepuasan pelanggan sehingga para pelanggan akan selalu kembali untuk membeli makanan dan minuman di bisnis kuliner tersebut. Mudita Kopi dan Teh merupakan sebuah coffee shop di Yogyakarta. Coffee Shop ini berada di Jl. Kenari Jl. Agung Nomor 3C Semaki, Umbulharjo, Yogyakarta. Coffee Shop ini menawarkan berbagai jenis minuman kopi dan teh serta beberapa menu makanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis apakah terdapat pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Promosi pada Minat Beli pelanggan di Mudita Kopi dan Teh. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pada variabel bebas yaitu Promosi (X1), Kualitas Produk (X2). Kualitas layanan (X3) dan Variabel Terikat Minat Beli Pelanggan (Y). Objek penelitian ini adalah para penentuan sampel menggunakan rumus teori slovin. Metode analisis data menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian adalah sebagai berikut : 1. Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pelanggan pada Mudita Kopi dan Teh, 2. Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pelanggan pada Mudita Kopi dan Teh, 3. Promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pelanggan pada Mudita Kopi dan Teh, 4. Kualitas Layanan, kualitas produk, dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pelanggan pada Mudita Kopi dan Teh.

Kata Kunci: Mudita Kopi dan Teh, Kualitas layanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Minat Beli Pelanggan

ABSTACT

The culinary business is an industry that is always developing and changing. Various strategies are carried out to achieve customer satisfaction so that customers will always return to buy food and drinks at the culinary business. Mudita Kopi and Tea is a coffee shop in Yogyakarta. This coffee shop is located on Jl. Kenari Jl. Agung Number 3C Semaki, Umbulharjo, Yogyakarta. This Coffee Shop offers various types of coffee and tea drinks as well as several food menus. The purpose of this research is to examine and analyze whether there is an influence of Service Quality, Product Quality and Promotion on customer buying interest at Mudita Coffee and Tea. The research method used is a quantitative method. The data collection instrument uses a questionnaire. The independent variables are Promotion (X1), Product Quality (X2). Service quality (X3) and Dependent Variable Customer Purchase Interest (Y). The object of this research is the determination of the sample using the Slovin theory formula. The data analysis method uses SPSS version 25. The results of the research and discussion presented previously, "The Influence of Service Quality, Product Quality and Promotion on Customer Purchase Interest at Mudita Coffee and Tea" can be drawn as follows: 1. Service Quality has a positive influence and significant on customer buying interest in Mudita Coffee and Tea, 2. Product quality has a positive and significant influence on customer buying interest in Mudita Coffee and Tea, 3. Promotion has a positive and significant influence on customer buying interest in Mudita Coffee and Tea.

Keywords: Mudita Coffee and Tea, Service Quality, Product Quality, Promotion, and Customer Purchase Interest