



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Kasus Pada Konsumen Kafe Mom Milk Semarang)**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata 1**

**Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun :**

**Nama : Mohammad Rafi**

**NIM : 140202141200235**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2018**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Rafi  
NIM : 14020214120035  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul :

**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan  
Pembelian  
(Studi Kasus Pada Konsumen Kafe Mom Milk Semarang)**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 2 Agustus 2018

Pembuat Pernyataan,

Mohammad Rafi

14020214120035

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Kafe Mom Milk Semarang)

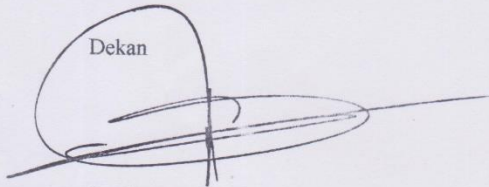
Nama Penyusun : Mohammad Rafi

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Diponegoro

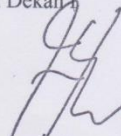
Semarang, 2 Agustus 2018

Dekan



Dr. Sunarto, M.Si  
NIP. 19660727.199203.1.001

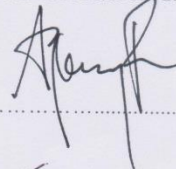
Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si.  
NIP. 19610510.198902.1.002

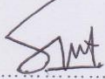

### Dosen Pembimbing :

1. Agung Budiarmo, S.Sos.MM

  
(.....)

### Dosen Penguji :

1. Sendhang Nurseto, S.Sos, M.AB
2. Dra. Apriatni EP, MSi
3. Agung Budiarmo, S.Sos.MM

  
(.....)  
(.....)  
(.....)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

*“Allah yang menjadikan bumi itu mudah untuk kalian, maka berjalanlah diseluruh penjuru dan makanlah sebagian rizki Nya dan kepada Nya lah tempat kembali”*

*(Q.S Al Mulk : 15)*

*Tidak ada rasa bersalah yang dapat mengubah masa lalu dan tidak ada kekhawatiran yang dapat mengubah masa depan*

*(Umar bin Khattab)*

### Persembahan

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku yang tercinta Bapak Zaenal Abidin dan Ibu Sobihah atas doanya yang tak pernah putus, kasih sayang yang begitu tulus dalam membimbingku selama ini.
2. Kakak dan adikku yang tersayang Fatmawati, Hasan Albana, Felayati dan Muhammad Khais yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis.
3. Devi Ayu yang sudah membantu dari awal proses pembuatan skripsi dan yang selalu memberi semangat.
4. Sahabat Gilang C.E, Prabowo Budi yang telah memberikan tempat singgah, pengalaman yang tak terlupakan, dan memotivasi agar bisa lulus bareng.
5. Teman-teman satu bimbingan Memey, Atika dan Devi yang telah menjalani dan membantu dalam proses bimbingan bersama-sama.
6. Teman-teman KKN Haydar, Febrina, Fahri, Dea, Fajri, Diana, dan Ana yang telah memberikan support yang sekiranya bisa disupport.
7. Buat teman-teman yang sudah membantu dalam segala hal dalam penyusunan skripsi ini yaitu Jessica, Sania, Yusuf, Rendi, Tasya, Lutfan, Ayang, Daud, Dhany yang sudah berbagi ilmu.
8. Teman-teman Departemen Administrasi Bisnis FISIP UNDIP 2014, terkhusus buat teman kelas 10 terima kasih atas waktu – waktu yang menyenangkan yang takkan bisa dilupakan selama kuliah.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Kasus Pada Konsumen kafe Mom Milk Semarang)**

**Abstrak**

Perkembangan dan persaingan bisnis kafe semakin meningkat pesat. Mereka bersaing dalam memberikan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang terbaik untuk menarik konsumen. Penelitian ini dilakukan pada kafe Mom Milk. Dilihat dari data penjualan, kafe Mom Milk belum maksimal dalam mencapai target penjualan pada bulan Mei 2016 - April 2017, bahkan mengalami penurunan pencapaian target paling rendah pada bulan agustus. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang makanan kafe Mom Milk harus dapat mengembangkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga yang berkualitas baik bagi konsumen, hal ini bertujuan untuk mencapai keputusan pembelian tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan Harga ( $X_3$ ) terhadap keputusan pembelian ( $Y$ ) konsumen kafe Mom Milk Semarang. Tipe penelitian menggunakan explanatory research dengan metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel sebesar 100 responden konsumen kafe Mom Milk Semarang menggunakan metode Purposive Sampling dan Accidental Sampling. Teknik analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, tabulasi silang, regresi linier sederhana, regresi berganda, uji t, dan uji F dengan SPSS 25.0.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 31,5 %, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 33,9%, dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 42,7%, sedangkan secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 47,5%. Artinya semakin baik kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga maka semakin tinggi keputusan pembelian kafe Mom Milk Semarang. Variabel harga terhadap variabel keputusan pembelian berpengaruh lebih besar daripada variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar kafe Mom Milk melakukan perbaikan dan kontrol pada pembuatan makanan atau minuman demi mendapatkan ketepatan yang konsisten dan mengevaluasi karyawan, menambah karyawan pada waktu-waktu tertentu untuk memaksimalkan pelayanan kepada konsumen, serta menambah fasilitas-fasilitas yang kurang lengkap demi kenyamanan konsumen.

---

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Keputusan Pembelian

**EFFECT OF QUALITY PRODUCTS, QUALITY OF SERVICE AND PRICE  
ON DECISION PURCHASE  
(Case Study On Consumer Cafe Mom Milk Semarang)**

**Abstract**

*The development and competition of cafe business is increasing rapidly. They compete in providing quality products, service quality and the best price to attract consumers. This research was conducted at Mom Milk cafe. Judging from the sales data, Mom Milk cafe has not been maximized in reaching its sales target in May 2016 - April 2017, even decreasing its lowest target achievement in august. As a company that focusing on food cafe Mom Milk should be able to develop quality products, quality service and good quality for consumers, it aims to achieve a high purchase decision.*

*The goals of this research are to determine the effect of product quality ( $X_1$ ), quality of service ( $X_2$ ) and Price ( $X_3$ ) to purchase decision ( $Y$ ) consumer of Mom Milk Semarang cafe. Type of this research using explanatory research with data collection methods by interviews and data collection tools using a questionnaire with a sample of 100 respondents of Mom Milk cafe customers using Purposive Sampling and Accidental Sampling method. The analysis technique used validity test, reliability test, cross tabulation, simple linear regression, multiple linear regression, t test, and F test with SPSS 25.0.*

*From result of research indicate that product quality influence to purchase decision equal to 31,5%, service quality influence to purchasing decision equal to 33,9%, and price influence to purchase decision equal to 42,7%, while simultan product quality, service quality and price affects the purchase decision of 47.5%. It means that the better quality of the product, the quality of service and price, the higher the purchase decision of Mom Milk Semarang cafe. Price variable to purchase decision variable has bigger effect than product quality and service quality. Based on the results of the study, the researcher suggested that Mom Milk Cafe performs improvements and controls on the manufacture of food or beverages in order to obtain consistent accuracy and evaluate employees, increase employees at certain times to maximize service to consumers, and add facilities that are incomplete in order to consumer convenience.*

---

*Keywords: Product Quality, Service Quality, Price and Purchase Decision*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Kafe Mom Milk Semarang)”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan program Strata-1 (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penyusunan skripsi ini, dimulai dari awal sampai tahap akhir penyelesaian tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari semua pihak yang membantu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, PhD selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Agung Budiarmo, S.Sos.MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Sendhang Nurseto, S.Sos, M.AB, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran untuk penyusunan skripsi ini.
5. Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si, selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan dorongan untuk saya selama kuliah.
6. Seluruh Dosen dan Staff jurusan Administrasi Bisnis terimakasih atas bimbingan dan bantuan selama masa studi.
7. Ibu Afiatus Sholihah selaku pembimbing lapangan yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam melakukan penelitian.
8. Seluruh responden yang telah banyak membantu mengisi kuesioner dalam penyusunan skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari betul bahwa masih banyak kekurangan di dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 2 Agustus 2018

Penyusun

Mohammad Rafi

14020214120035



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Perumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Kerangka Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1 Bauran Pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2 Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2.1 Definisi Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2.2 Tingkatan Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2.3 Klasifikasi Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.3 Kualitas Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.3.1 Definisi Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.4 Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.4.1 Definisi Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.4.2 Tujuan Penetapan Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.4.3 Metode Penetapan Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.5 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.4.5.1 Definisi kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.5.2 Dimensi Kualitas Jasa.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.6 Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.6.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.6.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.7 Pengaruh Antar Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.7.1 Pengaruh Antara Kualitas Produk terhadap keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.7.2 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.7.3 Pengaruh Antara Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.7.4 Pengaruh Antara Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7 Definisi Konsep .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.1 Kualitas Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.2 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.3 Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.7.4 Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8 Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.1 Kualitas Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.2 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.3 Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8.4 Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9 Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.1 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.1.1 Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.1.2 Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.1.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.3 Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.4 Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.9.5 Teknik Pengolahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.6 Skala Pengukuran Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.7 Teknik Analisa Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.7.1 Analisa Kuantitatif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.7.2 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.7.3 Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.7.4 Koefisien Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.7.5 Koefisien Determinan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.7.6 Teknik Analisa Regresi Sederhana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.7.7 Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.7.8 Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.7.9 Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II GAMBARAN UMUM KAFE MOM MILK SEMARANG</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Visi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Misi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Logo Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Jam Operasional <i>Mom Milk</i> Semarang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Proses Pelayanan Kafe <i>Mom Milk</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7 Menu <i>Mom Milk</i> Semarang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8 Identitas Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.2 Responden Berdasarkan Umur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.3 Responden Berdasarkan Status Marital .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.5 Responden Berdasarakan Perkerjaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.6 Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-Rata Perbulan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.8.6 Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-Rata Perbulan</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.1.2 Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Analisis Deskripsi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1. Persepsi Responden Terhadap Kualitas Produk	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.1 Daya Tahan Produk <i>Mom Milk</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.2 Produk <i>Mom Milk</i> Bisa Diandalkan Sebagai Produk yang Memiliki Kualitas Baik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.3 Ketepatan Komposisi Bahan Produk <i>Mom Milk</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.4 Penggantian Menu Bila Tidak Sesuai .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.5 Kategorisasi Untuk Variabel Kualitas Produk.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2 Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.1 Ketepatan Dalam Memberikan Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.2 Kecepatan dalam Menghidangkan Pesanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.3 Kemampuan Karyawan dalam Memberi Informasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.4 Sikap Karyawan dalam Menanggapi Keluhan konsumen ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.5 Pengetahuan tentang Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.6 Keramahan Karyawan Kafe <i>Mom Milk</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.7 Pelayanan Yang Sesuai Dengan Urutan Pesanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.8 Kemampuan Karyawan Memahami Keinginan Konsumen .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.9 Kebersihan Kafe <i>Mom Milk</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.10 Fasilitas yang diberikan Kafe <i>Mom Milk</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.11 Kategorisasi Untuk Variabel Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.12 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3 Persepsi Responden Terhadap Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3.1 Keterjangkauan Harga Kafe <i>Mom Milk</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3.2 Perbandingan Harga dengan Kafe Sejenis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3.3 Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.2.3.4 Kategorisasi Variabel Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4 Persepsi Responden Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4.1 Frekuensi Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4.2 Kemantapan Membeli di Kafe <i>Mom Milk</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4.3 Merekomendasikan Produk Kafe <i>Mom Milk</i> Kepada Orang Lain.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4.4 Melakukan Pembelian Ulang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4.5 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Analisis Tabel Silang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2 Koefisien Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.4 Regresi Linier Sederhana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.5 Uji Signifikasi Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Analisis Tabel Silang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2 Koefisien Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.4 Regresi Linier Sederhana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.5 Uji Signifikasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Analisis Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1 Analisis Tabel Silang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2 Koefisien Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.4 Regresi Linier Sederhana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.5.5 Uji Signifikansi Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1 Koefisien Korelasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3 Uji Signifikansi Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV PENUTUP .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

#### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Model Proses Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 1. 2 Model Perilaku Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 1. 3 Skema Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 1. 4 Kurva Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2. 1 Logo Mom Milk Semarang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2. 2 Strukur Organisasi Kafe Mom Milk Semarang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 1 Pengujian Hipotesis Dengan t-Test Antara Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 2 Pengujian Hipotesis Dengan t-Test Antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3. 3 Pengujian Hipotesis Dengan t-Test Antara Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Gambar 3. 4 Pengujian Hipotesis dengan F-Test antara Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian ..... **Error!**  
**Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Target & Realisasi Penjualan Kafe Mom Milk Semarang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 1. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. 1 Jenis Kelamin Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. 2 Umur Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. 3 Status Marital Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. 4 Pendidikan Terakhir Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. 5 Pekerjaan Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2. 6 Pengeluaran Rata-Rata Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 6 Daya Tahan Produk Mom Milk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 7 Produk Mom Milk Bisa Diandalkan Sebagai Produk yang Memiliki Kualitas Baik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 8 Ketepatan Komposisi Bahan Produk Mom Milk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 9 Penggantian Menu Bila Tidak Sesuai .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 10 Kategorisasi Variabel Kualitas Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 11 Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Produk	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 12 Ketepatan Dalam Memberikan Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 13 Kecepatan dalam Menghidangkan Pesanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 14 Kemampuan Karyawan dalam Memberi Informasi Kepada Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 15 Sikap Karyawan Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 16 Pengetahuan tentang Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 17 Keramahan Karyawan Kafe Mom Milk ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 18 Pelayanan Yang Sesuai Dengan Urutan Pesanan ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 19 Kemampuan Karyawan Memahami Keinginan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 20 Kebersihan Kafe Mom Milk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 21 Fasilitas yang diberikan Kafe Mom Milk .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 22 Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



Tabel 3. 23 Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 24 Keterjangkauan Harga Kafe Mom Milk ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 25 Perbandingan Harga dengan Kafe Sejenis..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 26 Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 27 Kategorisasi Variabel Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 28 Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 29 Frekuensi Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 30 Kemantapan Membeli di Kafe Mom Milk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 31 Merekomendasikan Produk Kafe Mom Milk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 32 Melakukan Pembelian Ulang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 33 Kategorisasi Variabel Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 34 Rata-rata Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 35 Tabulasi Silang Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 36 Hasil Uji Korelasi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 37 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Coefficientsa Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 38 Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 39 Hasil Uji Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 40 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Coefficientsa Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 41 Tabulasi Silang Harga terhadap Keputusan Pembelian .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 42 Hasil Uji Korelasi Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 43 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Coefficientsa Harga Terhadap .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 44 Koefisien Korelasi Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 45 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 46 Uji F Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



