**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ANAK PANAH KOPI PLUS GAJAH MADA SEMARANG**

**S K R I P S I**

Diajukan untuk melengkapi syarat guna menyelesaikan Program

Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

# YONTINA IYAI

NPM : 181003632110250

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

# ABSTRAK

Persaingan bisnis yang berkembang di Indonesia saat ini sangat pesat. Hal ini sangat dipengaruhi oleh perubahan-perubahan yang ada dalam bisnis modern dengan munculnya produk barang maupun jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing- masing produk maupun jasa tersebut. Perusahaan harus mampu menciptakan unsur pembeda produk dan tawarannya di pasar. Masing-masing tawaran perusahaan mempresentasikan ide yang besar dan berbeda di benak konsumen yang menjadi sasarannya terutama Coffe Shop. Kualitas pelayanan dan harga produk merupakan upaya untuk memperoleh Keputusan Pembelian. Peneliti bermaksud menelaah Keputusan Pembelian dari tinjauan kualitas pelayanan dan harga produk pada salah satu Coffe Shop di Semarang yaitu Anak Panah Kopi Plus Gajah Mada Semarang. Tipe penelitian adalah eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah para pembeli di Anak Panah Kopi Plus Gajah Mada Semarang baik wanita ataupun laki-laki telah menjadi pembeli dengan jumlah sampel lima puluh responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi, interview, quisioner dan tinjuan pustaka. Sedangkan untuk teknik pengolahan data melalui proses editing, coding dan tabulasi, setelah itu dianalisa dengan teknik analisa data kuantitatif. Teknik penarikan sampel dengan penggunakan teknik non random sampling yaitu sampling aksidental. Jenis data yang digunakan adalah data primer, dimana pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Adapun pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan rumus statistic Product Moment dan Kolerasi Ganda. Hasil Penelitian adalah (1) Tingkat Kualitas pelayanan pada Anak Panah Kopi Plus Gajah Mada Semarang sangat tinggi dengan skor 78,79%, (2) Harga Produk di Anak Panah Kopi Plus Gajah Mada Semarang termasuk kategori tinggi dengan skor 74,54%, (3) Keputusan Pembelian termasuk kategori tinggi dengan skor 73,91%, (4) Ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Anak Panah Kopi Plus Gajah Mada Semarang dengan rh > rt atau 0,3502 > 0,279, (5) Ada pengaruh Harga Produk terhadap Keputusan Pembelian di Anak Panah Kopi Plus Gajah Mada Semarang rh > rt atau 0,5660 > 0,279, (6) Ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Produk terhadap Keputusan Pembelian di Anak Panah Kopi Plus Gajah Mada Semarang dengan kolerasi sebesar 0,5690 dan setelah diuji dengan Fh > Ft atau 11,25 > 3,18. (7) Sumbangan Variabel kualitas pelayanan dan harga produk terhadap Keputusan Pembelian di Anak Panah Kopi Plus Gajah Mada Semarang sebesar 32,37%. Saran dalam penelitian ini adalah (1) meningkatkan pelayanan dan sikap karyawan dengan training service quality, update produk, dan peningkatan SDM (2) mengadakan survey harga pesaing pesaing, agar bisa bersaing dengan pesaing lain di luar sana (3) diadakan strageti maintenance untuk pelanggan, melalui karyawan atau melalui sajian produk.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga Produk, Keputusan Pembelian