

**PERANAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEBERHASILAN USAHA YANG DIMEDIASI
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI J.CO DONAT & COFFE**

SKRIPSI



**OLEH :
SILVI AULIA FRANSISKA
NIM : 111910481**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PERANAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEBERHASILAN USAHA YANG DIMEDIASI
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI J.CO DONAT & COFFE**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen Strata 1

SKRIPSI



OLEH :
SILVI AULIA FRANSISKA
NIM : 111910481

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama : Silvi Aulia Fransiska
NIM : 111910481
Judul Proposal : Peranan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha Yang Dimediasi Keputusan Pembelian Di J.Co Donat & Coffe

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 25 Juni 2024

Pembimbing,



Ieko Mulyono, S.E., M.M
NIDN : 0422046906

SKRIPSI
PERANAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEBERHASILAN USAHA YANG DIMEDIASI
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI J.CO DONAT & COFFE

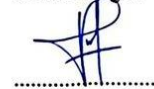
Dipersiapkan dan disusun oleh:
Silvi aulia fransiska
111910481

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu tanggal 27 bulan Juli tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

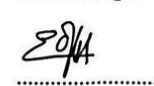
Ketua Penguji
Nama : Dr. Yunita Ramadhani RDS.S.E, M.Sc
NIDN : 0406068402

Tanda Tangan



Anggota Penguji
Nama : Edy Saptono S.H, M.B.A
NIDN : 0412118305

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Yunita Ramadhani RDS. S.E., M.Sc
NIDN: 0406068402

Dekan Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M
NIDN: 0404046508

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karena itu, ingatlah kamu kepada-Ku niscaya Aku ingat (pula) kepadamu, dan bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu mengingkari (nikmat)-Ku.”

(Al-Baqarah: 152)

“Jangan jadikan Do’a Seperti Obat. Digunakan Hanya Ketika Sakit. Jadikan Do’a Dzikir dan Ibadahmu Seperti Udara, Yang Selalu Kau Hirup Sepanjang Hidup”

“Cintailah semua hal yang ada dalam kehidupan ini dan jadikan semua itu adalah ilmu yang terbaik menjadi manfaat suatu hari nanti”

Karya ini kupersembahkan untuk :

- Untuk diriku sendiri karena sudah berusaha dan berjuang sejauh ini.
- Alm Papah, Mamah, Kakak – Kakak ku dan orang – orang yang selalu mendoakan serta menginginkan yang terbaik untukku.
- Untuk teman – teman dan sahabatku yang yang selalu mendukung, menemani dan menjadi moodbooster bagi penulis.
- Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silvi Aulia Fransiska
NIM : 111910481
Progran Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 25 Juni 2024



Silvi Aulia Fransiska

v

v

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul **“Peranan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha Yang Dimediasi Keputusan Pembelian Di J.Co Donat & Coffe”**.

Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB)).

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Joko Mulyono., S.E., M.M, selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Tim Penguji Ibu Dr. Yunita Ramadhani RDS., S.E., M.Sc., dan Bapak Edy Saptono S.H., M.B.A., terima kasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu Dr. Yunita Ramadhani RDS., S.E., M.Sc., dan Bapak Wachid Hasyim.,S.E., M.M, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis skripsi mahasiswa.
4. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis.
5. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra, S.K.M., M.M., D.B.A selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian skripsi ini.
7. Orang tuaku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhingga. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada Jannah-Mu bersama orang-orang beriman.
8. Kiky yang selalu mendukung dan menyemangati penulis.
9. Wiwin, cia, roy dan banyak lagi teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Teman – teman angkatan 2019 - 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa terima kasih atas keakraban, diskusi, saran, dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat diskusi bersama di masa perkuliahan.
11. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian tugas skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang

Bekasi, 25 Juni 2024

Penulis

Silvi Aulia Fransiska

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Keberhasilan usaha.....	11
2.1.1.1 Indikator Keberhasilan Usaha	11
2.1.1.2 Faktor-Faktor Keberhasilan Usaha	12
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	13
2.1.2.1 Indikator Keputusan Pembelian	14
2.1.2.2 Faktor-Faktor Keputusan Pembelian	15
2.1.3 Kualitas Produk	17
2.1.3.1 Indikator Kualitas Produk	18
2.1.3.2 Faktor-Faktor Kualitas Produk	20
2.1.4 Kualitas Pelayanan	22
2.1.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.4.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	24
2.1.5 Citarasa	25
2.1.4.1 Indikator Citarasa	26
2.1.4.2 Faktor-Faktor Citarasa	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Hipotesis Dan Model Penelitian	37
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	37
2.3.2 Model Penelitian	44
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	45

3.1.1	Jenis Penelitian	45
3.1.2	Desain Penelitian	46
3.2	Difinisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
3.2.1	Definisi Operasional Variabel	47
3.2.2	Pengukuran Variabel Penelitian	52
3.3	Metode Pengumpulan Data	52
3.3.1	Populasi	52
3.3.2	Sampel	53
3.4	Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4.1	Jenis dan Sumber Data	54
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	54
3.5	Metode Analisis	55
3.5.1	Analisa Deskriptif	55
3.5.2	Analisis Inferensial.....	56
3.5.2.1	Model Pengukuran or <i>Outer Model</i>	57
3.5.2.2	Model Struktur (<i>Inner Model</i>)	58
3.5.2.3	Uji Kelayakan Model	59
3.5.2.4	Uji Hipotesis	59
3.5.2.5	Analisis Regresi Linear Berganda	62
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1	Hasil Penelitian	64
4.1.1	Deskripsi Data	64
4.1.2	Karakteristik Responden	64
4.1.3	Analisa <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	67
4.1.4	Analisa Model Pengukuran	67
4.1.4.1	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i> Produk	67
4.1.4.2	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i> Kualitas Pelayanan	70
4.1.4.3	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i> Keputusan Pembelian	73
4.1.4.4	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i> Keberhasilan Usaha	77
4.1.4.5	<i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i> Model Keseluruhan (Full Model)	80
4.1.5	Analisa Model Struktural	86
4.1.6	Pengujian Hipotesis	88
4.1.7	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Peranan Produk, Kualitas Pelayanan, dan Keputusan Pembelian Terhadap Keberhasilan Usaha	94
4.2	Pembahasan	95
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1	Kesimpulan	100
5.2	Saran	100
	DAFTAR PUSTAKA	102
	LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	49
Tabel 3.3 Pengukuran Skala Likert	52
Tabel 4.1 Ukuran Kesesuaian Model Pengukuran Produk	69
Tabel 4.2 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Produk	69
Tabel 4.3 Ukuran Kesesuaian Model Pengukuran Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.4 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.5 Ukuran Kesesuaian Model Pengukuran Keputusan Pembelian	75
Tabel 4.6 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian	75
Tabel 4.7 Ukuran Kesesuaian Model Pengukuran keberhasilan Usaha	78
Tabel 4.8 Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Keberhasilan Usaha	79
Tabel 4.9 Ukuran Kesesuaian Model Keseluruhan (Full model)	82
Tabel 4.10 Uji Validitas dan Reabilitas Model Keseluruhan (Full model)	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Penjualan J.CO Donuts & Coffe	3
Gambar 2.1 Model Penelitian	44
Gambar 3.1 Desain Penelitian	46
Gambar 4.1 Responden Jenis Kelamin	64
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan	65
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Gambar 4.6 Model (Standardized) CFA Konstruk Produk	68
Gambar 4.7 Model (T-Value) CFA Konstruk Produk	68
Gambar 4.8 Model (Standardized) CFA Konstruk Kualitas Pelayanan	71
Gambar 4.9 Model (T-Value) CFA Konstruk Kualitas Pelayanan	71
Gambar 4.10 Model (Standardized) CFA Konstruk Keputusan Pembelian	74
Gambar 4.11 Model (T-Value) CFA Konstruk Keputusan Pembelian	74
Gambar 4.12 Model (Standardized) CFA Konstruk Keberhasilan Usaha	77
Gambar 4.13 Model (T-Value) CFA Konstruk Keberhasilan Usaha	78
Gambar 4.14 Model (Standardized) CFA Model Keseluruhan (full model)	81
Gambar 4.15 Model (T-Value) CFA Model Keseluruhan (full model)	82

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuesioner	106
Lampiran 1 Hasil Uji CFA	139
Lampiran 1 Hasil Uji RTF	149

***THE ROLE OF PRODUCTS AND SERVICE QUALITY IN BUSINESS
SUCCESS MEDIATED BY PURCHASING DECISIONS AT J.CO DONATS
& COFFE***

*Silvi Aulia Fransiska ¹⁾
Joko Mulyono ²⁾*

ABSTRACT

This research aims to determine the partial and simultaneous influence between the role of products and service quality on business success mediated by purchasing decisions at J.Co Donat & Coffee. The research method used in this research is quantitative research methods. The sampling used in this research was the Probability Sampling method and the type of sampling used simple random sampling. The total population was 476 respondents and then used the Slovin formula to obtain a sample of 217 respondents. The analytical methods used are validity testing, reliability testing, classical assumption testing, hypothesis testing and multiple linear analysis assisted by using Microsoft Excel 2013 and LISREL 8.8. The research results show that product variables (product quality and taste), service quality and purchasing decisions partially have a positive and significant effect on business success. Product variables (product quality and taste) and service quality partially have a positive and significant effect. significant to purchasing decisions. Simultaneously, product variables (product quality and taste) and service quality have a positive and significant effect on purchasing decision variables. Product variables (product quality and taste), service quality and purchasing decisions simultaneously have a positive and significant effect on business success

Keywords: Business Success, Purchasing Decisions, Products, Service quality

PERANAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEBERHASILAN USAHA YANG DIMEDIASI KEPUTUSAN PEMBELIAN DI J.CO DONAT & COFFE

Silvi Aulia Fransiska ¹⁾

Joko Mulyono ²⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara Peranan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha Yang Dimediasi Keputusan Pembelian Di J.Co Donat & Coffe. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Probability Sampling* dan jenis pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Jumlah populasi 476 responden kemudian memakai rumus slovin untuk mendapatkan sampel yang diteliti sebanyak 217 responden. Metode analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan analisis linear berganda dibantu dengan menggunakan *Microsoft Excel 2013* dan *LISREL 8.8*. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa variabel produk (kualitas produk dan citarasa), kualitas pelayanan dan keputusan pembelian secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha. Variabel produk (kualitas produk dan cita rasa) dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan variabel produk (kualitas produk dan citarasa) dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian. Variabel produk (kualitas produk dan citarasa), kualitas pelayanan dan keputusan pembelian secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha

Kata kunci : Keberhasilan Usaha, Keputusan Pembelian, Produk, Kualitas Pelayanan.