

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN “THE HISTORICA”**



OLEH:

CALVIN KURNIAWAN  
1723017001

FAKULTAS KEWIRAUSAHAAN  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
MINAT BELI KONSUMEN “THE HISTORICA”

SKRIPSI

Diajukan kepada  
FAKULTAS KEWIRAUSAHAAN  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis  
Fakultas Kewirausahaan

OLEH:

CALVIN KURNIAWAN  
1723017001

FAKULTAS KEWIRAUSAHAAN  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2020

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Calvin Kurniawan

NRP : 1723017001

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen "The Historica"

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 04 Januari 2021

Yang Menyatakan,



Calvin Kurniawan

## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN “THE HISTORICA”

Oleh:

Calvin Kurniawan  
1723017001

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan

Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Veronika Rahmawati, E., M.Si  
Tanggal: 04 Januari 2021

Pembimbing II,



Santho Vlennergy Mettan, S.M., MM  
Tanggal: 04 Januari 2021

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Calvin Kurniawan

NRP : 1723017001

Menyetujui skripsi saya:

Judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen The Historica".**

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian persyaratan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 3 Januari 2021

Yang Menyatakan,



Calvin Kurniawan

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Calvin Kurniawan : NRP: 1723017001  
Telah diuji pada tanggal 14 Januari 2021 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji,

Veronika Rahmawati, SE., M.Si

NIK 172.98.0361

Dekan,



Dr. Diyah Tulipa, MM  
NIK 172.02.0543

Mengetahui:

Ketua Prodi,

Veronika Rahmawati, SE., M.Si  
NIK 172.98.0361

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan, dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen “The Historica”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan agar memenuhi sebagian persyaratan guna untuk mencapai gelar Sarjana Bisnis di Fakultas Kewirausahaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Penulis telah menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa ada dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Drs. Kuncoro Foe, G.Dip.Sc., Ph.D., Apt. Sebagai Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Dr. Diah Tulipa, MM. Selaku Dekan Fakultas Kewirausahaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Veronika Rahmawati, SE., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Kewirausahaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya serta Dosen Pembimbing I yang telah mendukung dan meluangkan waktu, pikiran, dan saran bagi penulis untuk dapat menyusun skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Santho Vlennerly Mettan, S.M., selaku Dosen Fakultas Kewirausahaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya serta Dosen Pembimbing II yang telah mendukung dan meluangkan waktu, pikiran, dan saran bagi penulis untuk dapat menyusun skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Kewirausahaan.
6. Bapak Sandy Kurniawan dan Ibu Novia Lie selaku orang tua yang selalu ada memberikan semangat dan dukungan.
7. Viz Oren, Hanavi Nathaniel, Yearvin Rizky Millan, Steven Listyo Wicaksono, dan Veronica Kurniawan selaku teman yang telah menghibur dan menemani di saat sulit.
8. Seluruh teman teman angkatan 2017 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
9. Pihak lainnya yang tidak disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas dukungannya.

Peneliti telah menyadari bahwa masih jauh kesempurnaan dari penyusunan tugas akhir ini. Maka dari itu, kritik maupun saran yang membangun sangat diharapkan dan dapat diterima demi untuk perbaikan penyusunan skripsi ini. Peneliti juga berharap skripsi ini agar dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak yang memerlukan.

Surabaya, 04 Januari 2021  
Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Ckp' with a stylized flourish underneath.

(Calvin Kurniawan)

## DAFTAR ISI

|                                                              |      |
|--------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                          | i    |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....                 | ii   |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                                    | iii  |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                     | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                                         | v    |
| DAFTAR ISI .....                                             | vii  |
| DAFTAR TABEL .....                                           | ix   |
| DAFTAR GAMBAR .....                                          | x    |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                        | xi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                        | xii  |
| ABSTRAK .....                                                | xiii |
| BAB 1. PENDAHULUAN .....                                     | 1    |
| 1.1. Latar Belakang .....                                    | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                                   | 4    |
| 1.3. Ruang Lingkup .....                                     | 4    |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....                                 | 4    |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....                                | 4    |
| 1.6. Sistematika Penulisan .....                             | 5    |
| BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....     | 6    |
| 2.1. Penelitian Terdahulu .....                              | 6    |
| 2.2. Landasan Teori .....                                    | 8    |
| 2.2.1. Kuliner .....                                         | 8    |
| 2.2.2. Kualitas Pelayanan .....                              | 9    |
| 2.2.3. Promosi .....                                         | 11   |
| 2.2.4. Minat Beli .....                                      | 13   |
| 2.3. Hubungan Antar Variabel .....                           | 15   |
| 2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli ..... | 15   |
| 2.3.2. Pengaruh Promosi Terhadap Minat Beli .....            | 16   |
| 2.4. Kerangka / Model Konseptual .....                       | 17   |
| 2.5. Pengembangan Hipotesis .....                            | 18   |
| BAB 3. METODE PENELITIAN .....                               | 19   |
| 3.1. Desain Penelitian .....                                 | 19   |
| 3.2. Obyek Penelitian .....                                  | 19   |
| 3.3. Populasi dan Sampel .....                               | 19   |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data .....                           | 20   |
| 3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....      | 21   |
| 3.5.1. Variabel Penelitian .....                             | 21   |
| 3.5.2. Definisi Operasional .....                            | 21   |

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.6. Statistik Deskriptif .....                                                     | 23 |
| 3.7. Pengujian Kualitas Data .....                                                  | 24 |
| 3.7.1. Uji Validitas .....                                                          | 24 |
| 3.7.2. Uji Reliabilitas .....                                                       | 24 |
| 3.7.3. Uji Deskriptif .....                                                         | 24 |
| 3.7.4. Uji Asumsi .....                                                             | 25 |
| 3.7.5. Uji Model .....                                                              | 26 |
| 3.7.6. Uji Hipotesis .....                                                          | 26 |
| BAB 4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....                                           | 28 |
| 4.1. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner .....                                    | 28 |
| 4.2. Gambaran Umum Responden (Karakteristik Demografi) ..                           | 28 |
| 4.3. Hasil Pengujian Kualitas Data .....                                            | 36 |
| 4.3.1. Hasil Uji Deskriptif .....                                                   | 36 |
| 4.3.1.1. Uji Deskriptif Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....                      | 36 |
| 4.3.1.2. Uji Deskriptif Variabel X2 (Promosi) .....                                 | 37 |
| 4.3.1.3. Uji Deskriptif Variabel Y (Minat Beli) .....                               | 38 |
| 4.3.2. Hasil Uji Validitas .....                                                    | 39 |
| 4.3.3. Hasil Uji Reliabilitas .....                                                 | 40 |
| 4.3.4. Hasil Uji Asumsi .....                                                       | 41 |
| 4.3.5. Hasil Uji Model .....                                                        | 40 |
| 4.3.5.1. Uji T.....                                                                 | 44 |
| 4.3.5.2. Uji F .....                                                                | 45 |
| 4.3.6. Hasil Uji Hipotesis .....                                                    | 45 |
| 4.3.7. Persamaan Regresi Linier.....                                                | 46 |
| 4.3.8. Koefisien Determinasi.....                                                   | 47 |
| 4.4. Pembahasan .....                                                               | 47 |
| 4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen The Historica ..... | 48 |
| 4.4.2. Pengaruh Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen The Historica.....             | 48 |
| BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....                                                   | 50 |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                               | 50 |
| 5.2. Saran .....                                                                    | 50 |
| 5.2.1. Saran Akademis.....                                                          | 50 |
| 5.2.2. Saran Praktis .....                                                          | 50 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian .....                                                  | 51 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                | 52 |
| LAMPIRAN .....                                                                      | 56 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel. 2.1. Perbandingan Data Antara Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang..... | 6  |
| Tabel. 4.1. Pembagian Kuisisioner .....                                                | 28 |
| Tabel. 4.2. Data Jenis Kelamin Responden .....                                         | 29 |
| Tabel. 4.3. Data Usia Responden.....                                                   | 29 |
| Tabel. 4.4. Data Domisili Responden .....                                              | 30 |
| Tabel. 4.5. Data Pendidikan Terakhir Responden.....                                    | 30 |
| Tabel. 4.6. Data Pekerjaan Responden.....                                              | 31 |
| Tabel. 4.7. Data Penghasilan per Bulan Responden.....                                  | 31 |
| Tabel. 4.8. Data Responden Mengenal Rice Bowl.....                                     | 32 |
| Tabel. 4.9. Data Cara Responden Mengetahui The Historica.....                          | 33 |
| Tabel. 4.10. Data Responden Mengetahui Rice Bowl Selain The Historica .....            | 34 |
| Tabel. 4.11. Data Frekuensi Responden Mengonsumsi Rice Bowl .....                      | 35 |
| Tabel. 4.12. Data Packaging/Kemasan yang Diinginkan Responden.....                     | 35 |
| Tabel. 4.13. Kriteria Interval Skala Likert .....                                      | 36 |
| Tabel. 4.14. Data Uji Deskriptif Variabel X1 (Kualitas Pelayanan) .....                | 37 |
| Tabel. 4.15. Data uji deskriptif variabel X2 (Promosi).....                            | 38 |
| Tabel. 4.16. Data Uji Deskriptif Variabel Y1 (Minat Beli) .....                        | 39 |
| Tabel. 4.17. Hasil Uji Validitas .....                                                 | 40 |
| Tabel. 4.18. Hasil Uji Reliabilitas.....                                               | 41 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar. 2.1. Model Konseptual .....                                              | 17 |
| Gambar. 4.1. Regresi P-Plot Normalitas.....                                      | 41 |
| Gambar. 4.2. Data Multikolinieritas .....                                        | 42 |
| Gambar. 4.3. Data Scatterplot Heteroskedastisitas .....                          | 43 |
| Gambar. 4.4. Data Multikolinieritas .....                                        | 42 |
| Gambar. 4.5. Scatterplot Heteroskedastisitas .....                               | 42 |
| Gambar. 4.6. Data Autokorelasi .....                                             | 44 |
| Gambar. 4.7. Data Pengaruh Variabel Terhadap Minat Beli.....                     | 44 |
| Gambar. 4.8. Data Pengaruh Variabel Terhadap<br>Minat Beli Secara Simultan ..... | 45 |
| Gambar. 4.9. Data Persamaan Regresi Linier .....                                 | 46 |
| Gambar 4.10. Data Koefisien Determinasi .....                                    | 47 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Lampiran 1: Kuesioner.....         | 53 |
| Lampiran 2: Data Penelitian .....  | 57 |
| Lampiran 3: Deskripsi Data.....    | 71 |
| Lampiran 4: Uji Validitas.....     | 74 |
| Lampiran 5: Uji Reliabilitas ..... | 76 |

## ***ABSTRACT***

### **EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PROMOTION ON CONSUMER'S BUYING INTEREST "THE HISTORICA"**

Food and beverages nowadays are very well known in public, because every people need food so opportunities for business in food and beverages are wide open, business food and beverages influenced by various factors one of them is service quality and promotion. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality and promotion on customer's buying interest. The research was conducted by distributing questionnaires to residential areas, the general public, friends, and relatives. The questionnaires were carried out to 249 respondents but only 156 respondents met the criteria for respondents and face validity. The study used respondents with the criteria aged 17-55 years, male and female, and domiciled in the city of Surabaya. In this study, multiple linear regression analysis based on the T-test was used to explain the effect of an independent variable on the dependent variable. From the research results, it can be concluded that there is an effect of service quality and promotion on consumer's buying interest.

Keywords: *food and beverages, service quality, promotion, buying interest, linear regression, t-test.*

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN “THE HISTORICA”

Bisnis makanan dan minuman di zaman sekarang sudah tidak lagi asing di kalangan masyarakat sebab manusia membutuhkan makanan, sehingga peluang untuk bisnis dalam bidang *food and beverages* terbuka lebar dan dalam bidang makanan dan minuman dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya seperti promosi dan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat beli konsumen. Penelitian dilakukan dengan melakukan penyerbaran kuesioner dilakukan pada teman sekitar, kerabat, kawasan perumahan sekitar, dan masyarakat umum. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 249 responden dan total kuesioner yang memenuhi syarat kriteria responden dan *face validity* sebanyak 156 responden. Penelitian menggunakan responden dengan kriteria Usia 17-55 tahun, jenis kelamin pria dan wanita, dan berdomisili di Kota Surabaya. Pada penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan Uji-T digunakan untuk menerangkan pengaruh suatu variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap minat beli konsumen.

Kata kunci: makanan dan minuman, kualitas pelayanan, promosi, minat beli, regresi linier, uji-t.