

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN
VARIAN SUSU DI KEDAI LAB MILK CANDI
SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :

TRI LESTARI DEWI NIRWANAWATI
NPM: 18024010097

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN
VARIAN SUSU DI KEDAI LAB MILK CANDI
SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Program Studi Agribisnis**



Oleh :

TRI LESTARI DEWI NIRWANAWATI
NPM: 18024010097

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN VARIAN SUSU DI KEDAI LAB
MILK CANDI SIDOARJO**

LEMBAR PENGESAHAN

Oleh :

TRI LESTARI DEWI NIRWANAWATI
18024010097

Telah diterima pada tanggal :
29 Juli 2025

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing Utama



Dr. Ida Syamsu Roidah, S.P., MMA
NPT. 21219860624284

Dosen Pembimbing Pendamping



Dita Atasa, SP., M.P
NPT. 20219950221236

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis



Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN VARIAN SUSU DI KEDAI LAB
MILK CANDI SIDOARJO**

Oleh :

TRI LESTARI DEWI NIRWANAWATI

18024010097

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada hari Selasa tanggal 29 Juli 2025

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Utama



Dr. Ida Syamsu Roidah, S.P., MMA
NPT. 21219860624284

Pembimbing Pendamping



Dita Atasa, SP., MP.
NPT. 20219950221236

Dekan Fakultas Pertanian



Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P.
NIP. 19631208 199003 2001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Agribisnis



Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tri Lestari Dewi Nirwanawati

NPM : 18024010097

Program : Sarjana (S1)

Fakultas : Pertanian

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



Tri Lestari Dewi Nirwanawati
18024010097

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi yang Berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Varian Susu di Kedai Lab Milk Candi Sidoarjo” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Pertanian Jurusan Agribisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam Penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan tidak terlepas dari rahmat dan pertolongan Allah SWT serta banyak pihak yang telah membantu memberikan bimbingan, arahan, serta dukungannya. Khusus nya Dr. Ida Syamsu Roidah, S.P., MMA. Selaku dosen pembimbing utama dan Dita Atasa, SP., MP. Selaku dosen pembimbing pendamping, terima kasih telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga nya untuk memberikan arahan, motivasi, masukan dan saran dengan penuh kesabaran dan keikhlasan. Penulis juga tak lupa ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MM selaku Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP selakuk Koordinati Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Kedua orang tua, serta keluarga besar yang selalu memberikan do'a dan dukungan untuk penulis.
5. Teman – Teman yang selalu memberikan motivasi, kritik dan saran kepada penulis, serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat diharapkan. Penulis berharap dengan selesainya penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya yang membutuhkan informasi yang berkaitan dengan tulisan ini.

Surabaya, Juli 2025

Penulis

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MINUMAN VARIAN SUSU DI KEDAI LAB MILK CANDI SIDOARJO

Tri Lestari Dewi Nirwanawati, Ida Syamsu Roidah, Dita Atasa

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian minuman varian susu di Kedai Lab Milk Candi Sidoarjo. Penelitian dilakukan pada kedai Lab Milk Candi Sidoarjo dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*, dimana sampel yang dipilih secara sengaja dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 56 responden. Data yang digunakan di penelitian ini data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan metode Analisa data Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan menggunakan software Smart PLS. Teknik analisa data yang digunakan adalah Analisa uji validitas, uji reliabilitas dan uji regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik beberapa Kesimpulan sebagai berikut: 1) Kualitas Produk pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini berarti semakin melakukan inovasi produk yang memberikan keunggulan produk tersebut. 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian minuman varian susu di Kedai Lab Milk Candi Sidoarjo.

Kata Kunci: Susu, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE ON PURCHASE
DECISIONS FOR MILK VARIANTS OF DRINK AT LAB MILK
CANDI SIDOARJO**

Tri Lestari Dewi Nirwanawati, Ida Syamsu Roidah, Dita Atasa

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Product Quality and Service Quality on Purchase Decisions for milk variant drinks at the Lab Milk Candi Sidoarjo Shop. The study was conducted at the Lab Milk Candi Sidoarjo Shop using a qualitative descriptive method. In this study, a non-probability sampling method was used with an accidental sampling approach, where the sample was selected intentionally by distributing questionnaires to 56 respondents. The data used in this study were primary data and secondary data. This study used the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) data analysis method using Smart PLS software. The data analysis techniques used were validity test analysis, reliability test and multiple linear regression test. Based on the results of the study, several conclusions can be drawn as follows: 1) Product Quality has a positive and significant influence on Purchase Decisions. This means that increasingly innovating products that provide product advantages. 2) Service Quality has a positive and significant influence on Purchase Decisions for milk variant drinks at the Lab Milk Candi Sidoarjo Shop.

Keywords: Milk, Product Quality, Service Quality, Purchase Decision.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	18
2.2.1. Keputusan Pembelian	18
2.2.2. Kualitas Produk	21
2.2.3. Kualitas Pelayanan	24
2.2.4. Hubungan Antar Konsep	27
2.3. Kerangka Pemikiran	28

2.4. Hipotesis Penelitian	30
III. METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Lokasi dan Objek Penelitian	31
3.2. Metode Populasi Dan Sampel.....	31
3.2.1. Penentuan Populasi.....	31
3.2.2. Penentuan Sampel	31
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.3.1. Data Primer.....	32
3.3.2. Data Sekunder	33
3.4. Metode Analisis Data.....	34
3.4.1. Analisis SEM PLS.....	34
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.2. Karakteristik Responden	42
4.2.1 Responden Berdasarkan Usia	43
4.2.1 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
4.2.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
4.3. Hasil Uji Analisis Data	45
4.3.1. Analisis Partial Least Square (PLS)	49
V. KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

LAMPIRAN.....	71
---------------	----

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1	Data Pembelian Bulan Januari – Februari 2024.....	4
3.1	Skala Likert	39
3.2	Definisi Variabel.....	40
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.5	Interpretasi Rata-Rata Jawaban Responden	46
4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk	47
4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	48
4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian.....	48
4.9	Hasil Evaluasi Outer loading	52
4.10	Nilai <i>Cross Loading</i>	53
4.11	Nilai <i>Discriminant Validity Fornell Larcker</i>	55
4.12	Nilai <i>Discriminant Validity HTMT</i>	55
4.13	<i>Reliabilitas</i>	56
4.14	Goodness of Fit Model.....	56
4.15	<i>Nilai R-Square</i>	58
4.16	Hasil Uji Multikolinieritas	59
4.17	Hasil Pengujian Hipotesis	61

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.1	Presentase Data UMKM Kabupaten Sidoarjo.....	2
2.1	Kerangka Pemikiran.....	29
3.1	Diagram Jalur	38
4.1	Kedai Lab Milk	42
4.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
4.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	57

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	71
2	Distribusi Jawaban Responden	78
3	SEM PLS.....	86