

PENGARUH EFEKTIVITAS PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MADANI *CAFFE* SURABAYA

SKRIPSI



Oleh:

AFGHAN KURNIAWAN
21012010265/FEB/EM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR

2025

PENGARUH EFEKTIVITAS PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MADANI *CAFFE* SURABAYA

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:

AFGHAN KURNIAWAN
21012010265/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH EFEKTIVITAS PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MADANI CAFFE SURABAYA**

Disusun Oleh :

AFGHAN KURNIAWAN
21012010265/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan
Dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Pada Tanggal : 09 September 2025

Pembimbing Utama

Dra. Ec. Siti Aminah, M.M.
NIP. 196107121988032001

Tim Penguji
Ketua

Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M.
NIP. 198410132019032010

Anggota

Drs. Zawawi, S.E., M.Pd., M.M.
NIPPPK. 197006252021211003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Afghan Kurniawan
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah 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, 20 Agustus 2025
Yang Membuat Pernyataan



Afghan Kurniawan
NPM. 21012010265

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh Efektivitas Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Madani Caffè Surabaya”*. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menuntaskan studi pada Program Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis memperoleh dukungan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan penuh ketulusan penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan tersebut.

1. Allah SWT. Atas berkat serta rahmatnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis, kepada beliau penulis mengucapkan banyak terima kasih karena sudah menjadi alasan dari terselesaikannya skripsi ini. Kepada ayah dan ibu, meskipun langkahmu kini tak searah meskipun pemikiranmu kini tak sejalan namun harapan serta asa itu masih ada. Sederas apapun badainya sekencang apapun anginnya serta segelap apapun langitnya percayalah bahwa setelah semua itu pelangi akan menghampiri.
3. Prof. Dr. Ir. Ahmad Fauzi, MMT., IPU., ASEAN.Eng. selaku Rektor UPN Veteran Jawa Timur.

4. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jawa Timur.
5. Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Manajemen UPN Veteran Jawa Timur.
6. Dra. Ec. Siti Aminah, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang memberikan pengarahan, motivasi, dan kebijaksanaan dalam membantu penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang turut andil dan membantu dalam penulisan penelitian ini.
8. Terima kasih yang tak terhingga kuucapkan kepada seseorang yang namanya selalu menjadi tenang di tengah badai, cahaya di tengah lelah, Aura Shita Mentari Bening. Terima kasih atas kesabaran, pengertian, dan semangat yang tak pernah putus, yang menjadi kekuatan tersendiri bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Rekan-rekan semasa kuliah (Tos Dulu Jawa) yang selalu ada dalam memberi semangat dan telah menjadi tempat berbagi tawa, lelah, dan semangat.

Saya juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, atas segala doa, semangat, dan dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Saya menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna dan memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan di masa mendatang. Besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi

rekan-rekan mahasiswa di UPN "Veteran" Jawa Timur, serta bagi siapa pun yang membacanya.

Surabaya, 27 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
ABSTRAK	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Landasan Teori	17
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian	27
2.4 Kerangka Konseptual	30
2.5 Hipotesis	31
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
3.2 Teknik Penentuan Sampel	36

3.3	Teknik Pengumpulan Sampel.....	37
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	40
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	54
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	55
4.3	Deskripsi Hasil Analisis Data	64
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN.....		81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi di Indonesia Tahun 1990 - 2024.....	2
Gambar 1. 2 Grafik peningkatan pengguna internet di Indonesia	5
Gambar 1. 3 Ulasan Google Review Madani <i>Caffe</i>	9
Gambar 2. 1 Tahapan Keputusan Pembelian	24
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	29
Gambar 3.1 Model Indikator Reflektif.....	42
Gambar 3. 2 Model Indikator Formatif.....	44
Gambar 3. 3 Langkah-Langkah PLS.....	46
Gambar 3. 4 Diagram Jalur Partial Least Square	47
Gambar 4. 1 Diagram Jalur Hasil Output PLS.....	70
Gambar 4. 2 Hasil Bootstrapping.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Periode Penjualan Madani <i>Caffe</i> Januari 2022 - Desember 2024	6
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran	35
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia	56
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	57
Tabel 4. 4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Efektivitas Promosi	58
Tabel 4. 5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan	60
Tabel 4. 6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian	62
Tabel 4. 7 <i>Outer Landing</i>	65
Tabel 4. 8 <i>Cross Landing</i>	67
Tabel 4. 9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	68
Tabel 4. 10 <i>Construct Reliability dan Validity</i>	69
Tabel 4. 11 <i>R-Square</i>	71
Tabel 4. 12 <i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Value, P-Value)</i>	71

**PENGARUH EFEKTIVITAS PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MADANI *CAFFE* SURABAYA**

Oleh :

**Afghan Kurniawan
21012010265/FEB/EM**

ABSTRAK

Pemasaran mempunyai peran yang penting dalam sebuah keberhasilan bisnis, di mana strategi yang tepat serta kualitas pelayanan yang diberikan dengan baik mampu memaksimalkan penjualan dan membantu pelanggan membuat keputusan. Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, promosi yang menarik dapat menjadi sebuah keunggulan yang ditunjukkan. Selain itu, kualitas pelayanan juga mungkin menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan konsumen tentang produk apa yang akan mereka beli. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui bagaimana efektivitas promosi dan kualitas pelayanan memengaruhi keputusan pembelian konsumen pada madani *caffe* Surabaya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi konsumen madani *caffe* Surabaya. Sampel penelitian berjumlah 98 responden diambil dengan menggunakan teknik *convenience sampling*. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner secara daring lalu diukur menggunakan skala Likert. Penelitian ini menggunakan teknik analisis Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan efisiensi promosi masing-masing memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Madani *caffe* Surabaya.

Kata Kunci: Madani *Caffe*; Efektivitas Promosi; Kualitas Layanan; Keputusan Pembelian