

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KEDELAI

(Studi Kasus Pada Anggota Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (Kopti) Kota Bandung)

Disusun Oleh:

Agan Farhan Sugandi

C1210145

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KEDELAI (Studi Kasus Pada Anggota Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (Kopti) Kota Bandung)**

Nama Mahasiswa : Agan Farhan Sugandi

Nomor Pokok : C1210145

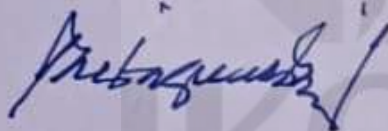
Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

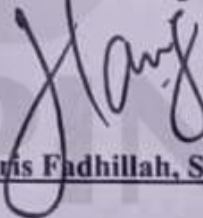
MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN,

Pembimbing 1



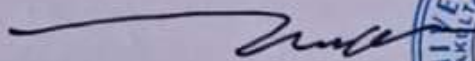
Dr. Trida Gunadi, S.E., M.Si.

Pembimbing 2



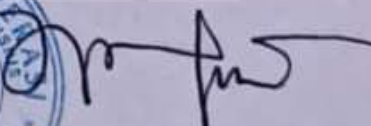
M. Hani Fadhillah, S.E., M.M.

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si.

Ketua
Program Studi Sarjana Manajemen



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si.



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agan Farhan Sugandi

NRP : C-1210145

Tempat, Tanggal Lahir: Sumedang, 23 Mei 2003

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kedelai Studi Kasus Pada Anggota Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (Kopti) Kota Bandung" adalah benar hasil kerja saya sendiri. Apabila terbukti melanggar, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan kepada saya (sesuai dengan PERMENDIKNAS Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Dan Penanggulangan Plagiat Di Perguruan Tinggi).

Jatinangor, 29 Mei 2025



Agan Farhan Sugandi

RIWAYAT HIDUP

Agan Farhan Sugandi. Lahir di Kabupaten Sumedang, Jawa Barat pada tanggal 23 Mei 2003. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara yang berdomisili di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang. Riwayat pendidikan yang telah ditempuh antara lain:

1. Tahun 2015 telah menyelesaikan pendidikan di SD Negeri Ciluluk 1, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.
2. Tahun 2018 telah menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 1 Tanjungsari, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.
3. Tahun 2021 telah menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri Tanjungsari, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.

Pada tahun 2021, penulis resmi terdaftar sebagai mahasiswa di Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) yang berlokasi di Jatinangor, Jawa Barat.

Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan organisasi kemahasiswaan. Di antaranya tergabung dalam IT Club IKOPIN sebagai anggota Divisi *Technology*. Selain itu, penulis juga aktif di English Club IKOPIN (ECI) sebagai anggota *Routine Sharing*. Tak hanya itu, penulis juga dipercaya menjadi Asisten Laboratorium Language Center of IKOPIN, menjabat sebagai Koordinator Divisi *Public Relations* serta *Vice General Coordinator* (Wakil Koordinator Umum)

ABSTRACT

Agan Farhan Sugandi. 2025. *The Effect of Product Quality, Service Quality, and Price on Soybean Purchase Decisions Case Study on Member of Kopti Bandung City, under the supervision of Trida Gunadi and M. Haris Fadhillah.*

Kopti (Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia) Bandung City is a cooperative engaged in the procurement and distribution of soybeans to its members, who are tofu and tempeh producers. Kopti serves several service areas across various districts, including Babakan, Antapani, Bojongloa, Sukahaji, and Cibolerang. As a producer cooperative, Kopti faces challenges related to the decline in soybean purchases by its members, despite high market demand for the commodity.

This study aims to examine how product quality, service quality, and price influence the soybean purchase decisions of Kopti members in Bandung. The research employs a quantitative method with a survey approach, using multiple linear regression analysis to assess the influence of the three independent variables on the dependent variable.

The findings indicate that product quality, service quality, and price all have a significant influence, both partially and simultaneously, on purchase decisions. This is evidenced by a significance value of $0.000 < 0.05$ and a coefficient of determination (R^2) of 0.497, which means that 49.7% of the variation in purchase decisions can be explained by the three variables, while the remaining 50.3% is influenced by other factors beyond the model. Thus, product diversification, service unit expansion, digital-based services, and strengthening cooperative education are essential strategies for increasing soybean sales volume among cooperative members.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Price, Purchase Decision, Kopti Bandung City.

ABSTRAK

Agan Farhan Sugandi. 2025. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Kedelai Studi Kasus pada Anggota Kopti Kota Bandung, di bawah bimbingan Trida Gunadi dan M. Haris Fadhillah.

Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (Kopti) Kota Bandung merupakan koperasi yang bergerak dalam pengadaan dan penyaluran bahan baku kedelai kepada anggotanya, yaitu para perajin tempe dan tahu. Kopti memiliki beberapa wilayah pelayanan yang tersebar di beberapa kelurahan, seperti Babakan, Antapani, Bojongloa, Sukahaji, dan Cibolerang. Dalam menjalankan fungsinya sebagai koperasi produsen, Kopti dihadapkan pada tantangan menurunnya volume pembelian kedelai oleh anggota, meskipun permintaan bahan baku tersebut cukup tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian kedelai oleh anggota Kopti Kota Bandung. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei dan teknik analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh ketiga variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga, secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kedelai. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,497, yang berarti bahwa 49,7% variasi keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, diversifikasi produk, penambahan unit pelayanan, pelayanan berbasis digital, serta penguatan edukasi koperasi menjadi strategi penting bagi Kopti untuk meningkatkan volume penjualan kedelai.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian, Kopti Kota Bandung.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai suri teladan bagi umat manusia. Berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kedelai”** dengan lancar dan baik.

Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Rohman dan Ibu Sari, atas cinta, doa, semangat, serta dukungan moril dan materil yang tiada henti. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan dan memberikan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan di dunia maupun akhirat kepada beliau berdua.

Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta kontribusi berbagai pihak yang telah berperan dalam proses penyusunan hingga penyelesaiannya. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat Bapak Dr. Trida Gunadi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan perhatian, masukan konstruktif, serta dukungan akademik kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Yang terhormat Bapak M. Haris Fadhillah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan penuh dedikasi telah meluangkan waktu,

memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.

3. Yang terhormat Bapak Jaka Sudewa, S.E., M.M. selaku Dosen Penelaah Konsentrasi, yang telah berkenan memberikan saran, koreksi, dan masukan yang sangat membantu dalam perbaikan isi dan sistematika penulisan skripsi.
4. Yang terhormat Bapak Dr. H. Ery Supriyadi, Ir., M.Ti. selaku Dosen Penelaah Koperasi, yang telah memberikan pandangan dan arahan yang sangat berarti dalam menyempurnakan penyusunan skripsi ini.
5. Pengurus Kopti Kota Bandung, khususnya Bapak Barnas selaku Sekretaris dan Ibu Amel beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin serta mendukung kelancaran proses pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih atas segala bantuan, kerja sama, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani kegiatan penelitian skripsi ini.
6. Najwa Hafizha, yang sejak awal perkuliahan hingga titik ini, selalu hadir sebagai sosok yang mampu menenangkan di tengah riuhnya proses tumbuh. Terima kasih atas kesabaran, pemahaman, dan perhatian yang tak henti-henti. Banyak momen yang mungkin tak terucap, tapi kehadiranmu adalah energi yang tak tergantikan. Untuk segala bentuk dukungan baik dalam kata maupun dalam diam terima kasih sudah menjadi tempat pulang dalam banyak fase sulit maupun bahagia.
7. Pesantren Ar-Noldul yang berisi Rayhan, Ilham, Mulki, Aldo, Faris, Rizky, dan Rikaz sebagai lingkaran pertemanan yang selalu menjadi tempat kembali, tawa,

dan diskusi bermakna selama masa kuliah. Terima kasih atas semua kenangan dan kebersamaan yang tak tergantikan.

8. Language Center of IKOPIN, beserta rekan-rekan luar biasa di dalamnya Najwa, Noviana, Riannita, Aina, Alika, dan Hasan. Organisasi ini bukan hanya ruang belajar, tetapi tempat tumbuh yang sangat berarti bagi penulis secara personal maupun profesional.
9. Amanda Squad Thoriq, Ervin, Adam, dan Fauzi yang selalu menjadi tempat bernaung ketika keadaan sulit datang. Kalian bukan hanya teman, tapi rumah kedua.
10. Kelompok 33 PL, Ahmad (Humas), Meli (PDD), Siti (Sekretaris), Salsa (Bendahara), dan Helga (Logistik). Terima kasih atas kerjasama, kebersamaan, dan perjuangan bersama selama program pengabdian berlangsung.
11. Teman-teman Kelas C Manajemen, meskipun hanya saling berinteraksi selama masa perkuliahan daring, kalian adalah bagian awal dari perjalanan akademik ini yang akan selalu dikenang.
12. Teman-teman Konsentrasi Manajemen Bisnis A, terima kasih atas kerja sama dan pengertian selama penulis menjalankan amanah sebagai ketua kelas. Mohon maaf jika masih banyak kekurangan selama kebersamaan kita.
13. Teman-teman organisasi IT Club, atas semangat belajar bersama dan lingkungan yang mendukung pertumbuhan keilmuan dan profesionalisme.
14. Teman-teman organisasi ECI (English Club IKOPIN), yang telah menjadi ruang berekspresi dan berkembang dalam bidang bahasa serta komunikasi.

15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan dukungan, bantuan, serta doa yang tulus selama proses penyusunan skripsi ini.

16. Dan terakhir Agan Farhan Sugandi, terima kasih telah memilih untuk bertahan ketika segalanya terasa berat, memilih untuk terus berjalan meski tak jarang dalam sunyi, dan berani mengubah arah hidup dengan penuh kesadaran. Terima kasih karena tak menyerah, karena bersedia berubah, dan karena tetap berpegang pada mimpi meski jalannya berliku. Mungkin tidak banyak yang tahu betapa besar perjuangan yang dilalui, tapi hari ini adalah bukti bahwa kamu tidak diam, tidak kalah, dan tidak pergi. Kamu luar biasa. Kamu layak bangga.

Semoga segala bentuk kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan ganjaran yang setimpal dari Allah SWT. Penulis juga berharap, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai tambahan wawasan bagi penulis pribadi maupun sebagai referensi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jatinangor, 29 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	12
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	13
1.3.1. Maksud Penelitian.....	13
1.3.2. Tujuan Penelitian	13
1.4. Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1. Kegunaan Teoretis	14
1.4.2. Kegunaan Praktis	14
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	15
2.1. Pendekatan Masalah	15
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	15
2.1.2. Pendekatan Manajemen Bisnis	24

2.1.3.	Pendekatan Pemasaran	29
2.1.4.	Pendekatan Perilaku Konsumen.....	31
2.1.5.	Pendekatan Kualitas Produk	36
2.1.6.	Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	39
2.1.7.	Pendekatan Harga.....	42
2.1.8.	Penelitian Terdahulu	44
2.1.9.	Kerangka Berpikir	46
2.1.10.	Hipotesis Penelitian	48
2.2.	Metode Penelitian.....	49
2.2.1.	Metode Penelitian Yang Digunakan	49
2.2.2.	Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	50
2.2.3.	Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	52
2.2.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
2.2.5.	Analisis Data	56
2.2.6.	Tempat Penelitian.....	69
2.2.7.	Jadwal Penelitian.....	69
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		70
3.1.	Keadaan Umum Organisasi.....	70
3.1.1.	Sejarah Terbentuknya Kopti Kota Bandung	70
3.1.2.	Struktur Organisasi Kopti Kota Bandung	75
3.1.3.	Rantai Pasok Kopti Kota Bandung	81
3.2.	Keanggotaan Koperasi	84
3.3.	Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	87

3.3.1.	Pelayanan Koperasi	96
3.4.	Implementasi Jati diri Koperasi pada Kopti Kota Bandung	98
3.4.1.	Implementasi Definisi Koperasi di Kopti Kota Bandung	98
3.4.2.	Implementasi Nilai-nilai Koperasi di Kopti Kota Bandung.....	100
3.4.3.	Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi di Kopti Kota Bandung	102
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		105
4.1.	Identitas Responden	105
4.2.	Persepsi Anggota terhadap Keputusan Pembelian Kedelai.....	108
4.2.1.	Pengenalan Masalah.....	109
4.2.2.	Pencarian Informasi	110
4.2.3.	Evaluasi Alternatif	110
4.2.4.	Keputusan Membeli	111
4.2.5.	Perilaku Pasca Pembelian	113
4.3.	Persepsi Anggota terhadap Kualitas Produk Kedelai	114
4.3.1.	Ukuran Biji.....	115
4.3.2.	Daya Kembang Biji.....	116
4.3.3.	Warna Biji	117
4.3.4.	Keseragaman Ukuran	117
4.3.5.	Bentuk Biji	118
4.4.	Persepsi Anggota terhadap Kualitas Pelayanan	118
4.4.1.	Kemudahan	120
4.4.2.	Kecepatan.....	122
4.4.3.	Kehandalan.....	123

4.4.4. Empati	125
4.5. Persepsi Anggota terhadap Harga Kedelai	126
4.5.1. <i>Affordability of Price</i>	128
4.5.2. <i>Price Competitiveness</i>	129
4.5.3. <i>Price Compatibility with Product and Service Quality</i>	130
4.5.4. <i>Price Match with Benefits</i>	130
4.7. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Kedelai	131
4.7.1. Uji Asumsi Klasik	131
4.7.2. Uji Regresi Linier Berganda	133
4.7.3. Uji t	136
4.7.4. Uji F	137
4.7.5. Koefisien Determinasi.....	138
4.8. Upaya yang dapat Dilakukan Kopti Kota Bandung dalam Meningkatkan Volume Pembelian Kedelai.....	139
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	145
5.1. Simpulan.....	145
5.2. Saran-saran	147
DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN	154

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Keanggotaan Kopti Kota Bandung tahun 2020-2024.....	3
Tabel 1. 2. Volume Penjualan Pada Unit Usaha Penyaluran Kedelai Kopti Kota Bandung Tahun 2020-2024.....	4
Tabel 1. 3. Rekapitulasi Pembelian Kedelai Anggota Kopti Kota Bandung Tahun 2024	5
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	44
Tabel 2. 2. Operasionalisasi Variabel	51
Tabel 2. 3. Ukuran Sampel.....	55
Tabel 2. 4. Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 2. 5. Kriteria Penilaian Tingkat Reliabilitas.....	60
Tabel 2. 6. Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 2. 7. Pedoman Penilaian Kriteria Analisis Deskriptif.....	62
Tabel 2. 8. Format Analisis Deskriptif Variabel X1 Kualitas Produk	63
Tabel 2. 9. Format Analisis Deskriptif Variabel X2 Kualitas Pelayanan	63
Tabel 2. 10. Format Analisis Deskriptif Variabel X3 Harga	64
Tabel 2. 11. Format Analisis Deskriptif Variabel Y Keputusan Pembelian	64
Tabel 2. 12. Pedoman Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	69
Tabel 3. 1. Keanggotaan Kopti Kota Bandung tahun 2024	85
Tabel 3. 2. Perkembangan Modal Sendiri Dan Modal Pinjaman Kopti Kota Bandung	90

Tabel 3. 3. Perkembangan Rasio Likuiditas (<i>Current Ratio</i>) Kopti Kota Bandung Tahun 2020-2024	92
Tabel 3. 4. Perkembangan Rasio Solvabilitas (<i>Debt to Asset Ratio</i>) Kopti Kota Bandung Tahun 2020-2024	93
Tabel 3. 5. Perkembangan Rasio Profitabilitas (<i>Return on Asset</i>) Kopti Kota Bandung Tahun 2020-2024	95
Tabel 3. 6. Implementasi Definisi Koperasi Pada Kopti Kota Bandung	99
Tabel 3. 7. Implementasi Nilai-nilai Koperasi pada Kopti Kota Bandung	100
Tabel 3. 8. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Kopti Kota Bandung	103
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden	105
Tabel 4. 2. Format Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	108
Tabel 4. 3. Format Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	114
Tabel 4. 4. Format Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	119
Tabel 4. 5. Format Jawaban Responden Variabel Harga	127
Tabel 4. 6. Hasil Uji Asumsi Klasik	132
Tabel 4. 7. Hasil Uji t Regresi Linier Berganda	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Berpikir	46
Gambar 3. 1. Struktur Organisasi Kopti Kota Bandung	75
Gambar 3. 2. Alur Distribusi Kedelai Kopti Kota Bandung	82
Gambar 3. 3. Model Efektivitas Partisipasi	96
Gambar 4. 1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	133
Gambar 4. 2. Hasil Uji F (ANOVA)	137
Gambar 4. 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi	138
Gambar 4. 4. Skema Hubungan Variabel	141



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Kuesioner	154
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	157
Lampiran 3 Hasil Dokumentasi	159
Lampiran 4 Hasil Pengujian Menggunakan SPSS	167

