

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SAMBAL DADAKAN BANG JALI DI KOTA BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh:
Prayuda Putra Ariansyah
202010325337**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Keputusan Pembelian Sambal Dadakan
Bang Jali di Kota Bekasi

Nama Mahasiswa : Prayuda Putra Ariansyah

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325337

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Jakarta, 31 Januari 2024

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I



Widi Winarso, S.E., M.M

NIDN. 0319067606

Dosen Pembimbing II



Kardinah Indrianna Meutia, S.Pi., M.M

NIDN. 0327059101

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sambal Dadakan Bang Jali di Kota Bekasi
Nama Mahasiswa : Prayuda Putra Ariansyah
Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325337
Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Jakarta, 31 Januari 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Milda Handayani, S.E., M.M
NIDN. 0330087504

Sekretaris Tim : Dra. Rini Wijayaningsih, S.E., M.M
Penguji NIDN. 0328056302


Penguji : Widi Winarso, SE., MM
NIDN. 0319067606



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601



Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa, Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sambal Dadakan Bang Jali di Kota Bekasi” merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 31 Januari 2024
Yang membuat pernyataan,

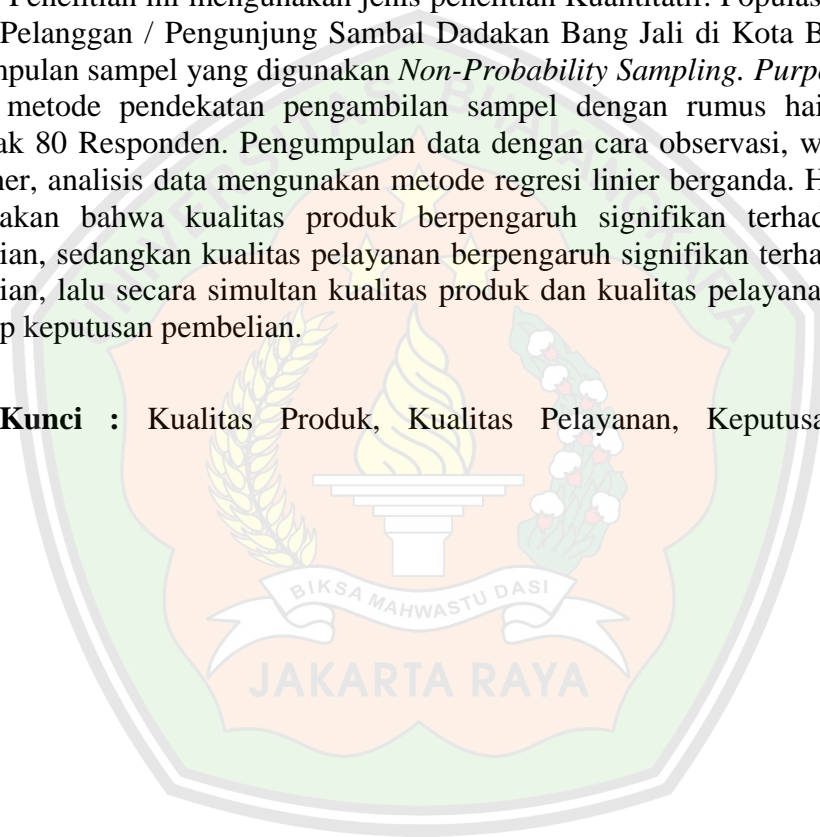


Prayuda Putra Ariansyah
202010325337

ABSTRAK

Sambal Dadakan Bang Jali merupakan jenis usaha kuliner UKM yang berada di Kota Bekasi. Bisnis ini didirikan pada tahun 2020 disaat pada pandemi COVID-19 berlangsung dan pada saat itu hanya perusahaan menerapkan strategi *take away*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sambal Dadakan Bang Jali Di Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah Pelanggan / Pengunjung Sambal Dadakan Bang Jali di Kota Bekasi. Metode pengumpulan sampel yang digunakan *Non-Probability Sampling*. *Purposive sampling* adalah metode pendekatan pengambilan sampel dengan rumus hair dan sampel sebanyak 80 Responden. Pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan kuesioner, analisis data menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, lalu secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian



ABSTRACT

Sambal Dadakan Bang Jali is a type of UKM culinary business located in Bekasi City. This business was founded in 2020 during the COVID-19 pandemic and at that time only the company implemented a take away strategy. This study aims to determine the effect of product quality and service quality on purchasing decisions for Sambal Dadakan Bang Jali in Bekasi City. This study uses a type of Quantitative research. The population of this study were customers / visitors of Sambal Dadakan Bang Jali in Bekasi City. The sample collection method used is Non-Probability Sampling. Purposive sampling is a sampling approach method with the hair formula and a sample of 80 respondents. Data collection by means of observation, interviews, and questionnaires, data analysis using multiple linear regression methods. The results stated that product quality has a significant effect on purchasing decisions, while service quality has a significant effect on purchasing decisions and then simultaneously product quality and service quality affect purchasing decisions.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Purchasing Decisions*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sambal Dadakan Bang Jali Di Kota Bekasi” dengan baik. Tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 Manajemen Program Studi Manajemen di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir, penulis memperoleh banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina, S.T., MM, selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Murti Wijayanti, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik kelas A6 Manajemen yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Widi Winarso, S.E., MM dan Kardinah Indrianna Meutia, S.Pi., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyetujui dan membimbing materi skripsi penulis.
6. Milda Handayani, SE., MM selaku Ketua Dosen Penguji Skripsi dan Dr. Rini Wijayaningsih, SE., MM selaku Sekretaris Penguji Skripsi.
7. Pemilik Usaha Sambal Dadakan Bang Jali di Kota Bekasi yang telah memberikan izin riset penelitian untuk memenuhi tugas akhir bagi penulis.

8. Seluruh Bapak, Ibu, dan Saudara selaku Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta seluruh Staff Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah mendoakan dan mendukung para Mahasiswa/I selama proses penyusunan skripsi penulis.
9. Seluruh keluarga terutama kedua orang tua saya dan Saudara/I kandung saya yang selalu memberikan kasih sayang, nasihat, doa, dukungan, serta semangat.
10. Teman-teman seperjuangan skripsi yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat dalam proses pengerjaan tahap akhir skripsi.
11. Prayuda Putra Ariansyah, *last but not least*, ya! diri saya sendiri. Apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha semaksimal mungkin dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati di setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

Terima kasih banyak atas semua yang terlibat sehingga tidak dapat disebutkan satu persatu dan akhirnya tugas akhir ini dapat selesai. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi, Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 31 Januari 2024

Penulis



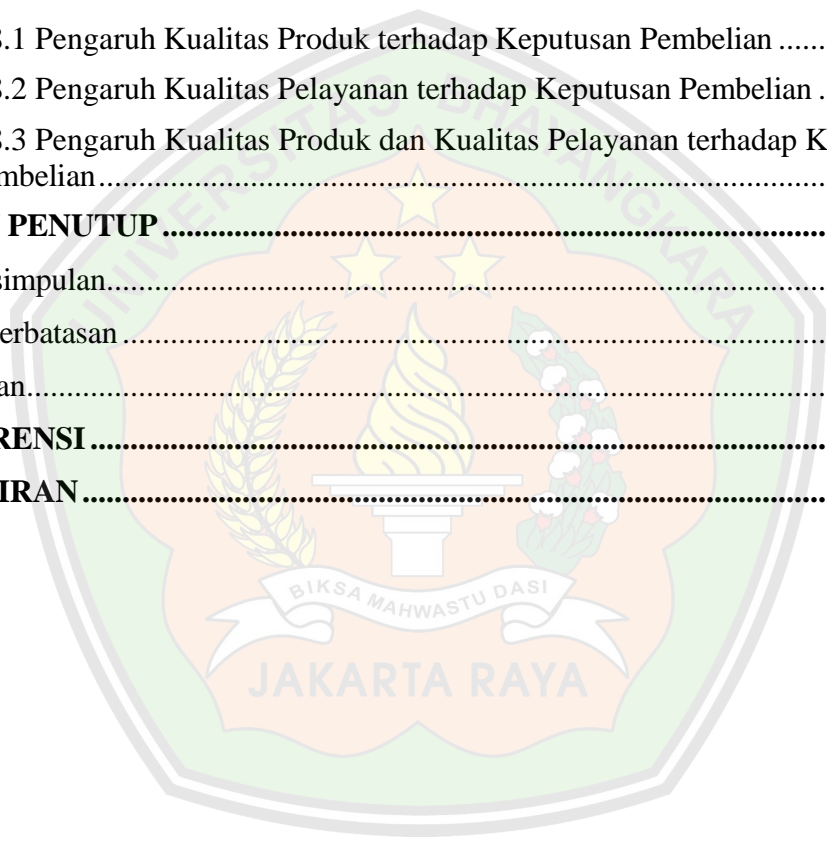
Prayuda Putra Ariansyah

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TELAHAH PUSTAKA.....	8
2.1 Telaah Teoritis	8
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	8
2.1.2 Kualitas Produk.....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	17
2.2 Telaah Empiris.....	20
2.2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Konseptual	25
2.3.1 Model Konseptual	26
2.4 Hipotesis	26
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	27

2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)...	27
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Populasi dan Sampel	29
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel.....	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	31
3.3.1 Jenis Data	31
3.3.2 Sumber Data.....	31
3.4 Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	32
3.4.1 Definisi Operasional.....	32
3.4.2 Skala Pengukuran.....	36
3.5 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	37
3.5.1 Metode Analisis Data	37
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Profil Usaha.....	42
4.1.1 Sejarah Usaha Sambal Dadakan Bang Jali.....	42
4.1.2 Lokasi Usaha.....	43
4.2 Visi Perusahaan dan Misi Perusahaan	43
4.2.1 Visi Perusahaan	43
4.2.2 Misi Perusahaan	43
4.3 Hasil Penelitian.....	44
4.3.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	44
4.4 Uji Kualitas Data	47
4.4.1 Uji Validitas	47
4.4.2 Uji Reliabilitas	49
4.5 Uji Asumsi Klasik	49
4.5.1 Uji Normalitas.....	49

4.5.2 Uji Multikolinieritas	51
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.7 Uji Hipotesis.....	54
4.7.1 Uji T (Parsial).....	54
4.7.2 Uji F (Simultan)	55
4.7.3 Uji Koefisien Determinasi.....	56
4.8 Hasil dan Pembahasan.....	57
4.8.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	57
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	58
4.8.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	59
BAB V PENUTUP	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Keterbatasan	60
5.3 Saran.....	61
REFERENSI	63
LAMPIRAN.....	66



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	36
Tabel 4. 1 Data Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	44
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4. 6 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan.....	46
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Sambal Dadakan Bang Jali Di Kota Bekasi	47
Tabel 4. 8 Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 10 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	50
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas.....	51
Tabel 4. 12 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4. 13 Uji T (Parsial)	54
Tabel 4. 14 Uji F (Simultan).....	56
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Konseptual.....	26
Gambar 4. 1 Profil Usaha Sambal Dadakan Bang Jali	42
Gambar 4. 2 Grafik Normal P-P Plot	51
Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot	52



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 UJI PLAGIARISME.....	67
Lampiran 2 UJI REFERENSI SKRIPSI.....	69
Lampiran 3 KUESIONER PENELITIAN.....	73
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Kuesioner	81
Lampiran 5 Ouput SPSS 26.....	93
Lampiran 6 Buku Bimbingan	100
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	102

