

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN DI TOKO PAKAIAN BAYI AMANAH
PONDOK UNGU PERMAI BEKASI**

SKRIPSI

**Oleh :
Ida Herni Haryanti
201410325161**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di
Toko Pakaian Bayi Amanah Pondok Ungu
Permai Bekasi

Nama Mahasiswa : Ida HERNI Haryanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325161

Program Studi/Fakultas : Ekonomi/Manajemen

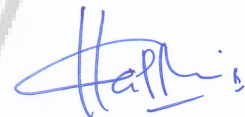
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2018

Bekasi, 12 Juli 2018

MENYETUJUI

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr (C) Franciscus Dwikotjo SS, S.T., M.M

Hadita, S.Pd.M.M

NIP. 0329017201

NIP. 031606048

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di
Toko Pakaian Bayi Amanah Pondok Ungu
Permai Bekasi

Nama Mahasiswa : Ida Herni Haryanti
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410325161
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Juli 2018

Bekasi, 12 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi, MBA, Ph.D

NIP. 1612275

Penguji I : Haryudi Anas, SE, MSM

NIP. 031503028

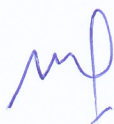
Penguji II : Hadita, S.Pd.M.M

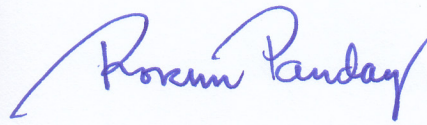
NIP. 031606048

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi


M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIP. 1602212


Dr. Rorim Panday, M.M., M.T.
NIP. 1508228

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Pakaian Bayi Amanah di Pondok Ungu Permai Bekasi”

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh 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 digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan ijin 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.

Bekasi, 12 Juli 2018

Yang membuat pernyataan



Ida HERNI Haryanti

201410325161

ABSTRAK

Ida Herni Haryanti. 201410325161. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Toko Pakaian Bayi Amanah Pondok Ungu Permai Bekasi.

Metode penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Manfaat penelitian adalah untuk mengetahui apakah atribut kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di toko pakaian bayi Amanah Pondok Ungu Permai Bekasi. Populasi yang ditentukan dalam penelitian ini seluruh pengunjung yang datang untuk membeli pada bulan Mei 2018 yaitu sebanyak 80 pengunjung. Sedangkan penentuan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* dan menggunakan rumus Slovin dari 80 populasi maka yang menjadi sampel adalah sebanyak 66 responden. Berdasarkan hasil uji T dengan SPSS versi 21, diketahui bahwa nilai T hitung lebih besar dari T tabel hal tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti (kualitas produk dan kualitas pelayanan) terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen keputusan pembelian. Berdasarkan hasil uji F, nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu 17,552 lebih besar dari 3,14 hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen di toko pakaian bayi Amanah Pondok Ungu Permai Bekasi, besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan dari hasil R^2 (*koefisien determinasi*) sebesar 0,354, hal ini berarti kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 35,4% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Melalui penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penjualan toko yang menjadi tempat peneliti dalam melakukan penelitian dan menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Toko Amanah untuk membuat kebijakan atau mengambil keputusan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Ida Herni Haryanti. 201410325161. *The Influence of Product Quality and Service Quality on Consumer Purchase Decision in Amanah Pondok Pondok Ungu Permai Bekasi Baby Shop.*

This research method is kind of quantitative research. The benefit of this research is to know whether attribute of product quality and service quality have influence to consumer purchasing decision at baby clothing store Amanah Pondok Pondok Ungu Permai Bekasi. The population determined in this study all visitors who came to buy in May 2018 that is as much as 80 visitors. While the determination of samples using non probability sampling with accidental sampling technique and using Slovin formula from 80 population then the sample is as much as 66 respondents. Based on the results of T test with SPSS version 21, it is known that the value of T arithmetic greater than T table it shows that the two independent variables studied (product quality and service quality) proved to significantly influence partially to the dependent variable purchase decision. Based on F test result, F value count bigger than F table that is 17,552 bigger than 3,14 it shows that product quality and service quality together influence to decision of consumer purchasing at baby clothing store Amanah Pondok Pondok Ungu Permai Bekasi, the influence is shown from the results of R² (coefficient of determination) of 0.354, this means that product quality and service quality has an influence of 35.4% and the rest is influenced by other factors not described in this study. Through this research is expected to increase sales of stores that become researchers in conducting research and consideration for Amanah Shop management to make policy or make decisions.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Purchase Decision*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Pakaian Bayi Amanah Pondok Ungu Permai Bekasi” . Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Didalam penulisan dan pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu penulis dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tuga Akhir/ Skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol (Purn) Drs. Bambang Karsono SH, MH selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Bapak Dr. Rorim Panday, M.M.,M.T Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ijin penelitian.
4. Bapak M. Fadli Nursal SE, MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
5. Bapak Dr (C) Franciscus Dwikotjo Sri Sumantyo, S.T., M.M selaku Pembimbing 1 yang telah membimbing dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai.
6. Ibu Hadita, S.Pd., M.M Selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan Skripsi.

7. Bapak Muhammad Ridwan selaku pemilik Toko Amanah Pondok Ungu Permai Bekasi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian hingga Skripsi ini selesai tepat waktu.
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materil hingga skripsi ini dapat selesai.
9. Syukur Abdullah selaku suami yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Austin Alkantara Abdullah selaku anak tercinta yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
11. Sahabat dan rekan seperjuangan tercinta Manajemen 8 B 3 yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi dan tiada henti saling memberi motivasi dan saling membantu satu sama lainnya.
12. Teman-teman seluruh angkatan 2014 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, kalian semua luar biasa.
13. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Saya menyadari kalau dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu dengan hati yang terbuka, saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Bekasi, 12 Juli 2018

Ida Herni Haryanti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Masalah	8
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Keputusan Pembelian	9
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	12
2.2 Kualitas Produk	13
2.2.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	17

2.3 Kualitas Pelayanan	17
2.3.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	19
2.4 Pemasaran	20
2.5 Definisi Bayi	21
2.6 Kerangka Berpikir.....	21
2.6.1 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	21
2.6.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.6.3 Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	23
2.7 Hipotesis.....	23
2.8 Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Tahapan Penelitian.....	27
3.2.1 Tahap Persiapan	28
3.2.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian	29
3.2.3 Tahap Pengolahan Data.....	29
3.2.4 Tahap Hasil dan Pembahasan	30
3.3 Model Konseptual Penelitian	30
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	30
3.5 Variabel Penelitian	36

3.5.1 Variabel Dependen.....	36
3.5.2 Variabel Independen	36
3.6 Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.7 Metode Pengambilan Sampel.....	37
3.7.1 Populasi dan Sampel	39
3.7.1.1 Populasi	39
3.7.1.2 Sampel.....	39
3.8 Metode Analisis Data.....	41
3.8.1 Uji Validitas	41
3.8.2 Uji Reliabilitas	41
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	42
3.8.3.2 Uji Linearitas.....	43
3.8.3.3 Uji Multikolinearitas	43
3.8.3.4 Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.8.3.5 Uji Autokorelasi.....	44
3.8.4 Uji Hipotesis	44
3.8.4.1 Uji T (Partial)	44
3.8.4.2 Uji F (Simultan)	44
3.8.4.3 Analisis Regresi Berganda	45
3.8.4.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	45
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Profil Perusahaan	46
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	46

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	46
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian	47
4.3 Hasil Penelitian	47
4.3.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuisioner.....	47
4.4 Hasil Analisis Data.....	50
4.4.1 Uji Validitas.....	50
4.4.2 Uji Reliabilitas	52
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.3.1 Uji Normalitas	54
4.4.3.2 Uji Linear	55
4.4.3.3 Uji Autokorelasi.....	56
4.4.3.4 Uji Multikolinearitas	57
4.4.3.5 Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.4.4 Uji Hipotesis	59
4.4.4.1 Uji T (Secara Parsial).....	59
4.4.4.2 Uji F (Simultan)	61
4.4.4.3 Analisis Regresi Berganda.....	62
4.4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi	64
4.5 Hasil dan Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Implikasi Manajerial	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pencapaian Target Penjualan Toko Amanah Pondok	
	Ungu Permai Bekasi.....	4
Gambar 2.1	Model Lima Tahap Keputusan Pembelian	10
Gambar 2.2	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	13
Gambar 3.1	Model Konseptual	30
Gambar 4.1	Uji Multikolinearitas	58
Gambar 4.2	Uji heteroskedaksitas	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pesaing di sekitar Toko Amanah	2
Tabel 1.2	Penjualan Toko Amanah Pondok Ungu Permai Bekasi Januari 2017- Maret 2018	3
Tabel 1.3	Hasil Wawancara Awal.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2.	Klasifikasi Skor Reliabilitas	42
Tabel 4.1	Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuisoner	47
Tabel 4.2	Responden Menurut Usia.....	48
Tabel 4.3	Responden menurut jenis kelamin	49
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatannya.....	49
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_1).....	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	51
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas (X1)	52
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas X2	53
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas (Y)	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Linieritas Variabel X1 dan X2 Terhadap Variabel Y.....	55
Tabel 4.13	Hasil Uji Autokorelasi	56
Tabel 4.14	Uji Multikolinearitas	57

Tabel 4.15 Uji T (Parsial).....	59
Tabel 4.16 Uji F (Simutan)	62
Tabel 4.17 Coeffisien Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	62
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi (R^2).....	65



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Foto Pendukung Penelitian	1
LAMPIRAN 2 Kuisisioner	2
LAMPIRAN 3 Daftar Riwayat Hidup	3
LAMPIRAN 4 T Tabel	4
LAMPIRAN 5 F Tabel	5
LAMPIRAN 6 R Tabel	6
LAMPIRAN 7 Tabel Durbin Watson	7
LAMPIRAN 8 Surat Riset	8
LAMPIRAN 9 Tabulasi Data	9
LAMPIRAN 10 Output SPSS Versi 21	10

