

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KAIZEN HERITAGE
BEKASI**

SKRIPSI

OLEH :

SHANDRA DEWI NURHASANAH

202110325190



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas
Produk terhadap Keputusan Pembelian di
Kaizen Heritage Bekasi

Nama Mahasiswa : Shandra Dewi Nurhasanah

Nomor Pokok : 202110325190

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 3 Februari 2025

Jakarta, 10 Februari 2025

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN : 0319067606



Adi Wibowo Noor Fikri, SKom., MBA
NIDN : 0319079101

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian di Kaizen Heritage Bekasi

Nama Mahasiswa : Shandra Dewi Nurhasanah

Nomor Pokok : 202110325190

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 3 Februari 2025

Jakarta, 10 Februari 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Neng Siti Komariah S.E., M.M
NIDN: 0327128105

Sekretaris Tim Penguji : Haryudi Anas, S.E., M.S.M
NIDN: 0317117801

Penguji : Widi Winarso, S.E., M.M
NIDN: 0319067606

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

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

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shandra Dewi Nurhasanah
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325190
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 10 Agustus 2003
Alamat : Kavling Bulak Macan, Jl. Macan C No 47 RT05/022,
Harapan Jaya, Bekasi utara, Kota Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian di Kaizen Heritage Bekasi”. Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya dituliskan secara jelas dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

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, 10 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Shandra Dewi Nurhasanah

NPM: 202110325190

ABSTRAK

Shandra Dewi Nurhasanah, 202110325190. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian di Kaizen Heritage Bekasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di kaizen heritage bekasi (2) kualitas produk terhadap keputusan pembelian di kaizen heritage bekasi (3) kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian di kaizen heritage bekasi. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh individu dengan minimal usia 18 tahun. Sampel penelitian ini adalah 120 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda. Hasil penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (2) kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian (3) kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

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

ABSTRACT

Shandra Dewi Nurhasanah, 202110325190. The Influence of Service Quality and Product Quality on Purchasing Decisions at Kaizen Heritage Bekasi.

This research aims to determine (1) the influence of service quality on purchasing decisions at Kaizen Heritage Bekasi (2) product quality on purchasing decisions at Kaizen Heritage Bekasi (3) service quality and product quality on purchasing decisions at Kaizen Heritage Bekasi. This research is research using quantitative methods. The population in this study was all individuals with a minimum age of 18 years. The sample of this research was 120 people. Data collection uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used in this research is multiple linear analysis. The results of this research are (1) service quality has a positive effect on purchasing decisions (2) product quality has a positive effect on purchasing decisions (3) service quality and product quality have a positive effect on purchasing decisions.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Purchasing Decisions.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan hidayahnya , sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir / skripsi yang berjudul ‘‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KAIZEN HERITAGE BEKASI’’

Penulisan ini dilakukan guna memenuhi tugas akhir sebagai syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam proses penulisan skripsi ini, menyadari masih terdapat banyak kekurangan, keterbatasan dalam penyampaian teori serta ketidaksempurnaan yang ada. Oleh karena itu, penulis memperoleh bantuan dari pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan doa dan materi yang sangat berharga. Dengan segala rasa hormat dan dari lubuk hati yang paling dalam, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM., Ph.D., D.Crim (HC) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Yayan Hendayana, SE., MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Dian Sudiantini, S.Pd., M.Pd Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing dan menjadi orang tua saya di kampus selama ini. Semoga bapak dan Keluarga selalu dalam lindungan Allah SWT.
5. Widi Winarso, S.E, M.M Selaku Dosen Pembimbing I Skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi sampai selesai.

6. Adi Wibowo Noor Fikri, SKom., MBA Selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi yang telah bersedia untuk membimbing dan memberi arahan dalam penulisan skripsi sampai selesai.
7. Kepada seluruh dosen dan jajaran staff Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada orang tua tercinta, terima kasih yang tak terhingga atas doa, kasih sayang, dukungan, bimbingan dan semangat. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
9. Kepada Arya Baihaqi Sentanu yang telah mendukung dan memberikan semangat selama dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman (anak wacana) dan sahabat penulis yang telah memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.

Penulisan Skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan terbatasnya dalam penyampaianya. Maka, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran agar lebih baik di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan ilmu dan bermanfaat bagi berbagai pihak.

Jakarta, 10 Februari 2025



Shandra Dewi Nurhasanah

NPM : 202110325190

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	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	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
1.5 Sistematika Tugas Akhir	13
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	15
2.1 Telaah Teoritis	15
2.1.1 Manajemen Pemasaran	15
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	17

2.3 Kualitas Produk.....	18
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	18
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	19
2.3.3 Indikator Kualitas Produk.....	21
2.4 Keputusan Pembelian.....	22
2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	22
2.4.2 Tahapan dalam proses keputusan pembelian	23
2.4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.....	24
2.4.4 Indikator Keputusan Pembelian.....	25
2.5 Telaah Empiris	26
2.6 Kerangka Konseptual.....	31
2.6.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	32
2.6.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	32
2.6.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	33
2.7 Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.1.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.4 Tahapan Penelitian	37
3.5 Definisi Operasional dan Skala Pengukurannya	38
3.6 Skala Pengukuran.....	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data	40
3.8 Model Konseptual	41
3.9 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	42
3.9.1 Metode Analisis Data.....	42
3.9.2 Pengujian Hipotesis	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48

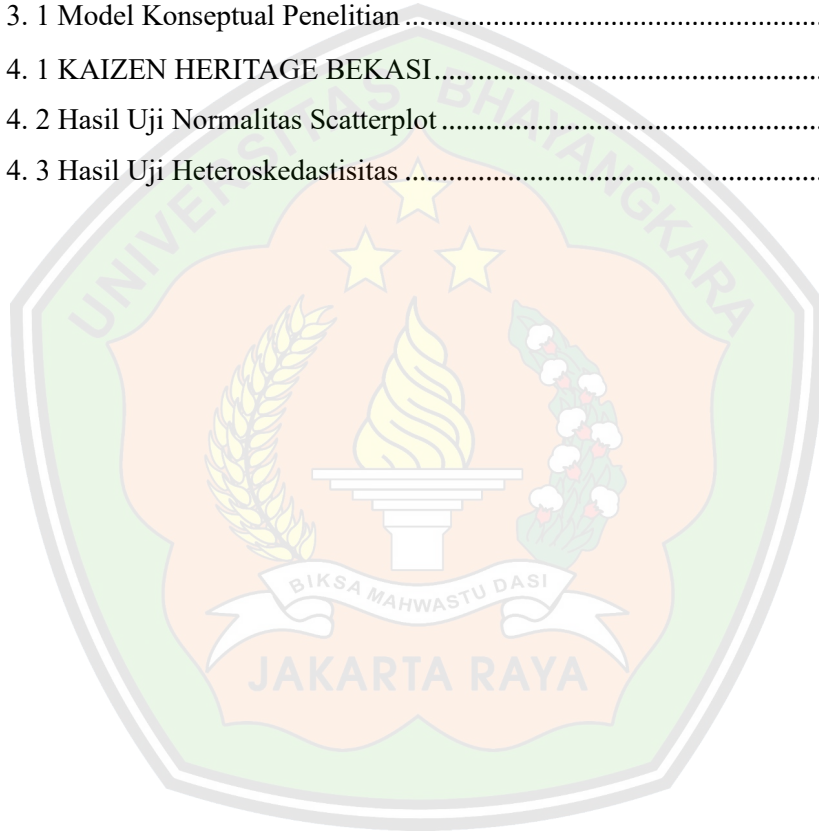
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Profil Kaizen Heritage Bekasi	48
4.1.2 Fasilitas Kaizen Heritage Bekasi	49
4.2 Hasil Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Responden	50
4.3 Hasil Analisa Data	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	55
4.4 Uji Asumsi Klasik	56
4.4.1 Uji Normalitas	57
4.4.2 Uji Multikolinearitas	59
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	60
4.5 Uji Regresi Linear Berganda	61
4.6 Uji Hipotesis	63
4.6.1 Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji T)	63
4.6.2 Uji Kelayakan (Uji F)	64
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.7 Hasil dan Pembahasan	66
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	66
4.7.2 Pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	67
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	68
BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Keterbatasan Penelitian	71
5.3 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Coffee Shop di Summarecon Bekasi dan sekitar	4
Tabel 1. 2 Data Ulasan Konsumen	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	39
Tabel 3. 2 Skala Likert	40
Tabel 4. 1 Profil responden berdasarkan usia	51
Tabel 4. 2 Profil responden berdasarkan jenis kelamin	51
Tabel 4. 3 Profil responden berdasarkan pekerjaan	52
Tabel 4. 4 Profil responden berdasarkan pendapatan	52
Tabel 4. 5 Profil responden berdasarkan sudah berapa kali anda membeli makanan atau minuman.	53
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	54
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2)	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2) dan Keputusan Pembelian (Y)	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolineritas	59
Tabel 4. 12 Hasil Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji T	63
Tabel 4. 14 Hasil Uji F	64
Tabel 4. 15 Model Summary	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Coffee shop (Kedai Kopi) di Kota Bekasi	3
Gambar 1. 2 Grafik minat seiring waktu.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3. 1 Model Konseptual Penelitian	41
Gambar 4. 1 KAIZEN HERITAGE BEKASI.....	49
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Scatterplot	58
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Uji Plagiarisme

Lampiran 2 : Uji Referensi

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 : Lampiran Kuesioner

Lampiran 5 : Data Tabulasi Responden

Lampiran 6 : Tabulasi Data

Lampiran 7 : Buku Bimbingan

Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup

