

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK PAKAIAN SECARA *ONLINE*
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Yessika Ronauli Sitanggang
160910488**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK PAKAIAN SECARA *ONLINE*
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Yessika Ronauli Sitanggang
160910488**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yessika Ronauli Sitanggang
NPM : 160910488
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**SKRIPSI**” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PAKAIAN SECARA
ONLINE DI KOTA BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 30 Juli 2021



Yessika Ronauli Sitanggang

160910488

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK PAKAIAN SECARA *ONLINE*
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Yessika Ronauli Sitanggang
160910488**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 30 Juli 2021



**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.
Pembimbing**

ABSTRAK

Di era globalisasi yang semakin berkembang, membuat banyak orang terus bersaing menggunakan teknologi untuk meningkatkan serta melancarkan sistem informasi. Hal yang paling mencolok dengan adanya perkembangan teknologi tersebut yaitu kecenderungan dalam melakukan aktivitas di dunia maya, misalnya dengan berbelanja secara *online* ataupun yang dikenal dengan *online shopping*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian produk pakaian secara *online* di kota Batam melalui metode penelitian kuantitatif, Sampel diambil dengan teknik *non probability sampling* yaitu teknik penetapan sampel secara kebetulan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan bantuan *google forms*. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji t dan uji f). Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan pada keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas produk serta kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan pada keputusan pembelian produk pakaian secara *online* pada *Shopee*. Hasil uji koefisien determinasi menyatakan keterkaitan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 73,7%, sedangkan 26,3% sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

In the growing era of globalization, many people continue to compete using technology to improve and streamline information systems. The most striking thing with the development of this technology is the tendency to carry out activities in cyberspace, for example by shopping online or what is known as online shopping. This study aims to examine the effect of product quality and service quality on online purchasing decisions for clothing products in the city of Batam through quantitative research methods. The data collection technique in this study was by distributing questionnaires to respondents with the help of google forms. The data analysis method in this study used descriptive analysis, validity, reliability, classical assumption test, multiple linear regression analysis and hypothesis testing (t test and f test). The results of this study prove that product quality has a significant effect on purchasing decisions, service quality has a significant effect on purchasing decisions, product quality and service quality simultaneously have a significant effect on purchasing decisions for online clothing products at Shopee. The results of the coefficient of determination test stated that the relationship between product quality and service quality influenced purchasing decisions by 73.7%, while the remaining 26.3% was influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Product Quality, Service Quality and Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom sebagai Dekan FAKSOSHUM;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. sebagai Kaprodi Manajemen
4. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi
5. Seluruh Dosen beserta Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
6. Kedua Orang Tua, Ibu Maria Fransiska dan Bapak Aljonar Sitanggang yang selalu memberikan dorongan semangat serta mengirimkan Doa yang tulus;
7. Adik ku Gloria Agnecia S dan seluruh keluarga yang selalu memberikan Doa, motivasi dan dukungan kepada penulis;
8. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner;
9. Anggota BTS: Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung dan Jeon Jungkook yang menjadi moodbooster di saat lelah mengerjakan skripsi.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas kebaikan dan selalu memberkati kita dan penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Batam, 30 Juli 2021



Yessika Ronauli Sitanggang

160910488

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	
SURAT PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR RUMUS	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis	11
1.6.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Kualitas Produk	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan	17
2.1.3 Keputusan Pembelian	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	26
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	27
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	27

2.4	Hipotesis Penelitian	28
-----	----------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN 29

3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Sifat Penelitian.....	29
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	30
3.3.1	Lokasi Penelitian	30
3.3.2	Periode Penelitian.....	30
3.4	Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1	Populasi	31
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel	31
3.4.3	Teknik Sampling	32
3.5	Sumber Data	32
3.6	Metode Pengumpulan Data	33
3.7	Definisi Operasional Variabel	34
3.7.1	Variabel Bebas (<i>Independen</i>)	34
3.7.2	Variabel Terikat (<i>Dependen</i>).....	35
3.8	Metode Analisis Data	37
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	37
3.8.2	Uji Kualitas Data	38
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.8.4	Uji Pengaruh.....	43
3.9	Uji Hipotesis	44
3.9.1	Uji t (Parsial)	45
3.9.2	Uji F (Simultan).....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 47

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	47
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	50
4.3.1	Deskripsi Variabel X_1	51

4.3.2	Deskripsi Variabel X_2	52
4.3.3	Deskripsi Variabel Y	53
4.4	Analisis Data	53
4.4.1	Hasil Uji Validitas	53
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	55
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	57
4.4.4	Uji Pengaruh.....	61
4.5	Uji Hipotesis.....	63
4.5.1	Hasil Uji t (Parsial).....	63
4.5.2	Hasil Uji F (Simultan)	64
4.6	Pembahasan	64
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	64
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	65
4.6.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	65
4.7	Implikasi Hasil Penelitian.....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		67
5.1	Simpulan.....	67
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....		69
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengunjung Tertinggi E-commerce 2020.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Survei Konsumen Pengguna Situs <i>Online</i>	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Skala Likert.....	33
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3.4 Rentang Skala.....	38
Tabel 3.5 Range Validitas.....	40
Tabel 3.6 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	41
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	49
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.5 Skor Indikator Variabel Kualitas Produk.....	51
Tabel 4.6 Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.7 Skor Indikator Variabel Keputusan Pembelian.....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X1).....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2).....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y).....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Data <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i>	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Park Gleyser</i>	60
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>R Square</i>	61
Tabel 4.19 Hasil Uji <i>t</i>	62
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>F</i>	63

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Cochran	31
Rumus 3.2 Rentang Skala.....	37
Rumus.3.5 Regresi Linier Berganda.....	43
Rumus 3.6 Uji T.....	45
Rumus 3.7 Uji F.....	45