

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI PT FOCUS TELESINDO UTAMA**

SKRIPSI



**Oleh:
Wilianti
180910075**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI PT FOCUS TELESINDO UTAMA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Wilianti
180910075**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Wilianti
NPM : 180910075
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT FOCUS TELESINDO UTAMA”

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

Apabila ternyata didalam naskah 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, 06 Januari 2022



Wilianti

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI PT FOCUS TELESINDO UTAMA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Wilianti
180910075**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 21 January 2022



**Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.
Pembimbing**



ABSTRAK

Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan (X1) Dan Kualitas Produk (X2) sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah Keputusan Pembelian (Y). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi variabel kualitas produk, variabel kualitas pelayanan secara parsial maupun simultan dalam keputusan pembelian di PT Focus Telesindo Utama. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dengan bantuan aplikasi komputer SPSS (program statistik untuk ilmu sosial). Hasil uji t (parsial) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,025 > 1,98472$) dengan nilai $sig < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,492 > 1,98472$) dengan $sig < 0,05$ ($0,001 < 0,05$). Hasil uji t di atas membuktikan bahwa dari hasil uji f (simultan) dengan $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($90,977 > 3,09$) dengan nilai signifikansi ($0,001 < 0,05$) maka variabel X1 dan X2 jika diuji secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap variabel y. Penelitian ini membuktikan dengan jelas bahwa kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) konsisten dan signifikan positif terhadap keputusan pembelian (Y) pada PT Focus Telesindo Utama.

Kata Kunci: Keputusan Pembelian; Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk

ABSTRACT

In this study, the independent variables used were service quality (x1) and product quality (x2) while the dependent variable used was purchasing decisions (y). The purpose of this study was to identify product quality variables, service quality variables partially or simultaneously in decisions purchase at pt focus telesindo utama. The data analysis method used is descriptive statistical analysis with the help of the spss (statistical program for social science) computer application. The results of the t test (partial) that service quality affects purchasing decisions with t count > t table (5.025 > 1.98472) with sig value < 0.05 (0.000 < 0.05) and product quality affects purchasing decisions with t count > t table (3.492 > 1.98472) with sig < 0.05 (0.001 < 0.05). The results of the t-test above prove that from the results of the f (simultaneous) test with f count > f table (90.977 > 3.09) with a significance value of (0.001 < 0.05), thus variables x1 and x2 if tested together or simultaneously have an effect on variable y. This research proves clearly that the quality of service (x1) and product quality (x2) are consistent and positively significant to the purchase decision (y) at Pt Focus Telesindo Utama.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis 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 laporan tugas akhir 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. Selaku Dekan Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
4. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.. selaku pembimbing Skripsi yang telah mengarahkan penulis dengan baik
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Universitas Putera Batam.
6. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Focus Telesindo Utama yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian
7. Kedua orang tua dan semua saudara-saudara penulis atas dukungannya serta doa yang selalu menyertai penulis.
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai skripsi ini.
9. Para responden atas partisipasi dan dukungannya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 04 November 2021

Wilianti



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN	i
HALAMAN SAMBUNG	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Masalah.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1 Aspek Teoritis.....	7
1.6.2 Aspek Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Dasar.....	8
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	8
2.1.1.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	8
2.1.1.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1.3 Proses Pengambilan Keputusan.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3 Kualitas Produk.....	12
2.1.3.1 Definisi Kualitas Produk.....	13
2.1.3.2 Indikator Kualitas Produk.....	13
2.1.3.3 Dimensi Kualitas Produk.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
2.3.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2.3.2 Pengaruh Variabel Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	20
2.3.3 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	20

2.4 Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Sifat Penelitian	22
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	23
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.3.2 Periode Penelitian	23
3.4 Populasi dan Sampel	23
3.4.1 Populasi.....	23
3.4.2 Sampel.....	24
3.5 Sumber Data.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.7.1 Variabel Bebas / <i>Independen</i>	27
3.7.2 Variabel Dependen.....	28
3.8 Metode Analisis Data.....	29
3.8.1 Analisis Deskriptif	29
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	30
3.8.2.1 Uji Validitas	30
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	31
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	32
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	32
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.8.4 Uji Pengaruh	33
3.8.4.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	33
3.8.4.2 Koefisien determinasi (R^2).....	34
3.9 Uji Hipotesis	34
3.9.1 Uji t	35
3.9.2 Uji F	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	37
4.2.2 Usia Responden.....	37
4.2.3 Pendidikan Responden	38
4.2.4 Lama Menjadi Pelanggan.....	39
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	39
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	40
4.3.2 Variabel Kualitas Produk (X2)	41

4.3.3 Variabel Keputusan Pembelian (Y)	42
4.4 Analisis Data	43
4.4.1 Hasil Uji Validitas	43
4.4.1.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	43
4.4.1.2 Uji Validitas Kualitas Produk (X2)	44
4.4.1.3 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	44
4.4.2 Hasil Uji Realibilitas	45
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	46
4.4.3.1 Hasil Uji Normalitas	46
4.4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	47
4.4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
4.4.3.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	49
4.4.3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
4.4.4 Hasil Uji Pengaruh	51
4.4.4.1 Hasil Uji T	51
4.4.4.2 Hasil Uji F	52
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	52
4.6 Implikasi Hasil Penelitian	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Grafik Data Pelanggan PT Focus Telesindo Utama	4
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4. 1	Uji Normalitas Metode Grafik Normal P-Plot.....	41
Gambar 4. 2	Uji Hetetoskedasitas Metode Scatterplot.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Penjualan April 2021 – September 2021	4
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1	Jadwal Penelitian	23
Tabel 3. 2	Skala Likert	26
Tabel 3. 3	Definisi Penelitian	28
Tabel 3. 4	Rentang Skala	30
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 4. 2	Usia Responden	32
Tabel 4. 3	Pendidikan Responden	33
Tabel 4. 4	Lama Menjadi Pelanggan	34
Tabel 4. 5	Rentang Skala	35
Tabel 4. 6	Distribusi Jawaban Responden X1 Kualitas Pelayanan	35
Tabel 4. 7	Distribusi Jawaban Responden X2 Kualitas Produk	36
Tabel 4. 8	Distribusi Jawaban Responden Y Keputusan Pembelian	37
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	38
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2)	39
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	39
Tabel 4. 12	Hasil Uji Realibitas Kualitas Pelayanan (X1)	40
Tabel 4. 13	Hasil Uji Realibitas Kualitas Produk (X2)	40
Tabel 4. 14	Hasil Uji Realibitas Keputusan Pembelian (Y)	41
Tabel 4. 15	Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 4. 16	Hasil Uji Multikolinearitas	42
Tabel 4. 17	Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
Tabel 4. 18	Hasil Uji Linier Berganda	44
Tabel 4. 19	Hasil Uji Koefisien Determinasi	45
Tabel 4. 20	Hasil Uji T	46
Tabel 4. 21	Hasil Uji F	47

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	24
Rumus 3. 3 Rentang Skala	29
Rumus 3. 2 Korelasi Product Moment	30
Rumus 3. 3 Metode Cronbach's Alpha	31
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda	33
Rumus 4. 1 Rumus Slovin.....	34