

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT CITRA MANDIRI
DISTRIBUSINDO**

SKRIPSI



**Oleh :
Herman
170910097**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT CITRA MANDIRI
DISTRIBUSINDO**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Herman
170910097**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Herman

NPM/NIP : 170910097

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 PADA PT CITRA MANDIRI
DISTRIBUSINDO”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dan 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, 22 Januari 2022



Herman

170910097

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT CITRA MANDIRI
DISTRIBUSINDO**

SKRIPSI

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

Oleh:

Herman

170910097

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

Batam, 22 Januari 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Heryenzus', is centered on the page. The signature is fluid and cursive.

**Heryenzus, S.Kom., M.Si.,
Pembimbing**



ABSTRAK

Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada PT Citra Mandiri Distribusi. Penelitian ini mengacu pada teori Slovin untuk pengambilan sampel data dengan margin of error 5% dari populasi 165, sehingga jumlah sampel adalah 117 responden di PT Citra Mandiri Distribusindo. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pengecekan data menggunakan validasi dan reliabilitas, analisis data menggunakan regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), dengan 2 pengujian hipotesis uji t dan uji F yang prosesnya menggunakan software SPSS versi 26. Hasil koefisien determinasi dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk dengan variabel keputusan pembelian sebesar 64,7%. Hasil uji regresi linier berganda variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 18,1% terhadap keputusan pembelian dan kualitas produk berpengaruh sebesar 25% terhadap keputusan pembelian. Nilai F hitung pada variabel dependen sepenuhnya lebih besar dari F tabel yang berarti variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

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

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to determine the effect of service quality and product quality on purchasing decisions at PT Citra Mandiri Distribution. This study refers to Slovin's theory for data sampling with a margin of error of 5% from a population of 165, so the number of samples is 117 respondents at PT Citra Mandiri Distribution. The data collection method uses a questionnaire. Check the data using validation and reliability, data analysis used using multiple linear regression and coefficient of determination analysis (R²), with 2 hypothesis testing t test and F test which process uses SPSS version 26 software. The results of the coefficient of determination in the study shows that there is a correlation between service quality and product quality with a purchase decision variable of 64.7%. The results of multiple linear regression test of service quality variables have an effect of 18.1% on purchasing decisions and product quality have an effect of 25% on purchasing decisions. The calculated F value on the dependent variable is fully larger than F table which means that the service quality and product quality variables have a positive and significant effect on buying decision.

Keywords: *Product Quality; Purchasing Decisions; Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Iklim Organisasi Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bestama Logistics Indonesia”, ini dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna agar memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di kampus Universitas Putera Batam. Dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa berterima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
3. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom, selaku Dekan Universitas Putera Batam.
4. Bapak Heryenzus, S.Kom., M.Si., selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Citra Mandiri Distribusindo yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan banyak dorongan dan fasilitas penuh dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat kepada sesama.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan mereka dan karma baik mereka dapat berbuah tepat pada waktunya, Sadhu.

Batam, 22 Januari 2022



Herman



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2. Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori Dasar	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2. Karakteristik Pelayanan Jasa	12
2.1.1.3 Prinsip Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.2. Kualitas Produk	15
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	15
2.1.2.2. Klasifikasi Produk	16
2.1.2.3 Fungsi Kualitas Produk	17
2.1.2.4 Indikator kualitas produk	18
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	19
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	19
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	20
2.1.3.3 Tahap Proses Pengambilan Keputusan	21
2.1.3.4 Indikator Keputusan Pembelian	22
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Sifat Penelitian	26

3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	26
3.3.1	Lokasi Penelitian	26
3.3.2	Periode Penelitian.....	27
3.4	Populasi dan Sampel	27
3.4.1	Populasi	27
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	28
3.4.3	Teknik Sampling	29
3.5	Sumber Data.....	29
3.5.1	Data Primer	29
3.5.2	Data Sekunder	29
3.6.	Metode Pengumpulan Data	29
3.7	Operasional Variabel.....	30
3.7.1	Variabel Independen	30
3.7.2	Variabel Dependen.....	31
3.8	Metode Analisis Data	33
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	33
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	33
3.8.2.1.	Uji Validitas	33
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	34
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	35
3.8.3.1	Uji Normalitas	35
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	35
3.8.4	Uji Pengaruh.....	36
3.8.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi.....	36
3.9	Uji Hipotesis.....	37
3.9.1	Uji T (Uji Parsial).....	37
3.9.2	Uji F (Uji Simultan)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1	Sejarah Singkat PT Citra Mandiri Distribusindo	38
4.1.2	Logo Perusahaan	38
4.1.3	Visi Dan Misi Objek Penelitian	39
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	39
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Status Pendidikan	41
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	42
4.4	Analisis Data	48
4.4.1	Analisis Deskriptif.....	48
4.4.2	Uji Kualitas Data	48
4.4.3	Hasil Uji Validitas	48
4.4.3.1	Capaian Uji Validitas Kualitas Pelayanan	49
4.4.4	Hasil Uji Reliabilitas	50
4.4.5	Uji Asumsi Klasik	51

4.4.5.1	Hasil Uji Normalitas.....	51
4.4.5.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
4.4.5.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
4.4.6	Capaian Uji Pengaruh.....	56
4.4.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	56
4.4.6.2.	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R ²)	57
4.5	Pengujian Hipotesis.....	58
4.5.1	Hasil Uji T.....	58
4.5.2	Hasil Uji F.....	58
4.6	Pembahasan.....	58
4.6.2	Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	60
4.6.3	Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Secara Simultan Memiliki Pengaruh Terhadap Keputusan Pembelian.....	61
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	62
5.2	Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pendukung Penelitian

Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	38
Gambar 4.2 <i>Histogram Regresion Residual</i>	52
Gambar 4.3 <i>P-P Plot Regression Standardized</i>	53
Gambar 4.4 Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan PT Citra Mandiri Distribusindo Tahun 2018-2020	4
Tabel 1.2. Data Kualitas Produk PT Citra Mandiri Distribusindo	5
Tabel 1.3. Data Kualitas Pelayanan PT Citra Mandiri Distribusindo	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Jadwal Periode Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Data Populasi.....	28
Tabel 3.3 <i>Skala likert</i>	30
Tabel 3.4 Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia	40
Tabel 4.3 Responden Menurut Status Pendidikan.....	41
Tabel 4.4 Responden Menurut Pendapatan	42
Tabel 4.5 Deskripsi Respon Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.6 Deskripsi Respon Kualitas Produk.....	44
Tabel 4.7 Deskripsi Respon Keputusan Pembelian.....	46
Tabel 4.8. Capaian Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	49
Tabel 4.9 Capaian Pengujian Variabel Kualitas Produk	49
Tabel 4.10 Capaian Pengujian Variabel Keputusan Pembelian	50
Tabel 4.11. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	51
Tabel 4.12. Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X2)	51
Tabel 4.13. Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (X2)	51
Tabel 4.14 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R ²)	57
Tabel 4.19 Hasil Uji T	58
Tabel 4.19 Hasil Uji F	59

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 <i>Slovin Sampling</i>	28
Rumus 3.2 Rumus validitas (<i>Pearson Product moment</i>)	33
Rumus 3.3 Metode <i>Cronbach</i>	34
Rumus 3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	36