

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI
KONSUMEN PADA PT NDEXINDO MANDIRI
INDONESIA**

SKRIPSI



**Oleh
Yerry Susanto
180910003**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI
KONSUMEN PADA PT NDEXINDO MANDIRI
INDONESIA**

SKRIPSI

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



**Oleh
Yerry Susanto
180910003**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Yerry Susanto
NPM/NIP : 180910003
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA PT NDEXINDO MANDIRI INDONESIA

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, 01 Agustus 2022



Yerry Susanto
180910003

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI
KONSUMEN PADA PT NDEXINDO MANDIRI
INDONESIA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Yerry Susanto
180910003**

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

Batam, 1 Agustus 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Realize', with a stylized flourish at the end.

**Dr. Realize, S.Kom., M.Si
Pembimbing**



ABSTRAK

Kualitas pelayanan dan kualitas produk menjadi peran yang sangat penting dalam perdagangan bisnis terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan *online shop*. Perusahaan *online shop* yang berada di kawasan perdagangan bebas seperti kota Batam sangat memperhatikan peran mutu yang dihasilkan dengan harapan konsumen berminat melakukan pembelian ulang, serta pelayanan yang baik sebagai acuan bentuk minat konsumen terhadap produk yang dibeli. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada PT Ndexindo Mandiri Perkasa dengan teknik pengambilan sampling cochrane yaitu jumlah sampel 385 responden. Metode pengumpulan data yaitu dengan kuesioner yang di sebarakan melalui *google form*. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan (uji t) dan (uji F) dengan menggunakan software program SPSS versi 25. Hasil Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh adalah variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh 54,9% terhadap minat beli konsumen. Dari hasil uji t dan uji f, maka dapat di simpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen, serta secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat beli konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk; Minat Beli

ABSTRACT

The quality of service and product quality becomes a very important role in business trading, especially in companies engaged in online shop trading. Online shop companies located in free trade areas such as Batam City are very concerned about the role of quality produced in the hope that consumers are interested in re-buying, as well as good service as a reference form of consumer interest in the products purchased. The purpose of this study was to determine how the influence of service quality and product quality on consumer buying interest in Pt Ndexindo Mandiri Perkasa with Cochran sampling technique that is the number of samples of 385 respondents. The method of data collection is by questionnaires that are distributed through Google Form. Data quality test in this study using validity test and reliability test, classical assumption test and influence test in this study using multiple linear regression analysis and determination coefficient analysis (R^2), while hypothesis test in this study using (T test) and (F test) using SPSS software program version 25. The results of the coefficient of determination (R^2) obtained is variable quality of Service and product quality affect 54.9% of consumer buying interest. From the results of the T test and F test, it can be concluded that partially the quality of Service and product quality significantly affect consumer buying interest, as well as simultaneously the quality of Service and product quality significantly affect consumer buying interest.

Keyword : *Service Quality; Product Quality; Buying Interest*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi 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. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.;;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T.,M.I.Kom;
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.SI.;;
4. Ibu Dr Realize, S.Kom., M.SI selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Orang tua dan Keluarga yang selalu berdoa dan memberikan dukungan penuh kepada peneliti;
7. PT Ndexindo mandiri indonesia dan karyawannya yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini;
8. Teman-teman se-angkatan peneliti yang selalu menyemangati hingga selesai skripsi ini;

Pada kenyataannya, walaupun telah berusaha dengan kesungguhan hati dan segenap kemampuan, namun masih banyak ditemukan kekurangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan penulis, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Manajemen dan khususnya bagi praktisi maupun masyarakat .

Batam, 01 Agustus 2022

Yerry Susanto
180910003



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Manfaat Teoritis	6
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1.2 Faktor-faktor yang Menentukan Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.3 Unsur-unsur yang Terdapat dalam Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.4 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Kualitas Produk.....	11
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.1.2.2 Dimensi yang Terdapat pada Kualitas Produk.....	12
2.1.2.3 Klasifikasi Kualitas Produk.....	12
2.1.2.4 Indikator-indikator Kualitas Produk	13
2.1.3 Minat Beli.....	14

2.1.3.1	Pengertian Minat Beli	14
2.1.3.2	Dimensi yang Terdapat pada Minat Beli	15
2.1.3.3	Faktor-faktor yang berpengaruh pada minat beli	15
2.1.3.4	Indikator-indikator Minat Beli	16
2.2	Penelitian Terdahulu	16
2.3	Kerangka Pemikiran.....	19
2.3.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli.....	19
2.3.2	Kualitas Produk Terhadap Minat Beli.....	19
2.3.3	Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli	19
2.4	Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1	Jenis Penelitian.....	22
3.2	Sifat Penelitian	22
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	22
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	22
3.3.2	Jadwal Penelitian.....	23
3.4	Populasi dan Sampel	23
3.4.1	Populasi	23
3.4.2	Teknik Penentuan Sampel.....	24
3.4.3	Teknik Sampling	25
3.5	Sumber Data.....	25
3.5.1	Data Primer	25
3.5.2	Data Sekunder	25
3.6	Metode Pengumpulan Data	26
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6.2	Alat Pengumpulan Data	26
3.7	Operasional Variabel.....	27
3.7.1	Variabel Independen	27
3.7.1.1	Kualitas Pelayanan	27
3.7.1.2	Kualitas Produk	28
3.7.2	Variabel Dependen.....	28
3.7.2.1	Minat Beli.....	28
3.8	Metode Analisis Data.....	29
3.8.1	Statistik Deskriptif	29
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	29
3.8.2.1	Uji Validitas Data.....	29
3.8.2.2	Uji Reliabilitas Data.....	30
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	30
3.8.3.1	Uji Normalitas	30

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	31
3.8.3.3 Uji Heteroskedastitas	31
3.8.4 Uji Pengaruh.....	31
3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi.....	32
3.9 Uji Hipotesis.....	33
3.9.1 Uji T	33
3.9.2 Uji F	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Objek Penelitian	35
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	35
4.1.2 Logo Perusahaan	35
4.2 Deskripsi Responden.....	36
4.2.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	36
4.2.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	36
4.2.3 Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	37
4.2.4 Karakteristik Responden Menurut Pendapatan.....	37
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	38
4.3.1 Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	38
4.3.2 Deskripsi Kualitas Produk.....	39
4.3.3 Deskripsi Minat Beli	40
4.4 Analisis Data	41
4.4.1 Uji Kualitas Data.....	41
4.4.1.1 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	41
4.4.1.2 Uji Validitas Kualitas Produk	42
4.4.1.3 Uji Validitas Minat Beli	42
4.4.2 Uji Reliabilitas	43
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	43
4.4.3.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	43
4.4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
4.4.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	44
4.4.4 Uji Pengaruh.....	45
4.4.4.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	45
4.4.4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi	46
4.5 Uji Hipotesis.....	47
4.5.1 Hasil Uji T (Parsial)	47
4.5.2 Hasil Uji F (Simultan).....	48
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	48
4.6.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Beli	48

4.6.2 Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Terhadap Minat Beli	49
4.6.3 Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Minat Beli	50
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Simpulan	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4. 1 Logo PT Ndexindo Mandiri Indonesia.....	35
Gambar 4. 2 Diagram Histogram.....	43
Gambar 4. 3 Diagram Scatterplot	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target Penjualan PT Ndexindo Mandiri Indonesia Periode September 2021 – Februari 2022	2
Tabel 1. 2 Jumlah Return Produk pada PT Ndexindo Mandiri Indonesia Periode September 2021 – Februari 2022	4
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	23
Tabel 3. 2 Skala Likert	27
Tabel 3. 3 Operasional Variabel	28
Tabel 4. 1 Profil Responden Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 2 Profil responden menurut Usia	36
Tabel 4. 3 Profil responden menurut pendidikan	37
Tabel 4. 4 Tabel Responden Menurut Pendapatan.....	37
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Variabel Kualitas Produk	39
Tabel 4. 7 Deskripsi Responden Variabel Minat Beli.....	40
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	41
Tabel 4. 9 Uji Validitas Kualitas Produk	42
Tabel 4. 10 Uji Validitas Minat Beli.....	42
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 12 Hasil Multikolinearitas	44
Tabel 4. 13 Hasil Regresi Linear Berganda	45
Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Determinasi	46
Tabel 4. 15 Hasil Uji T	47
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	48

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Sampel Cochran	24
Rumus 3. 2 Koefisien Korelasi.....	29
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda.....	31
Rumus 3. 4 Koefisien Determinasi.....	32
Rumus 3. 5 Uji t.....	33
Rumus 3. 6 Uji F	34