

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT WELLINDO BLAST
MEDIA DI BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Dharma Virya
160910121**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT WELLINDO BLAST
MEDIA DI BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Dharma Virya
160910121**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Dharma Virya

NPM : 160910121

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 WELLINDO BLAST MEDIA DI BATAM

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 oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam 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, 07 Februari 2020

Dharma Virya
160910121

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT WELLINDO BLAST
MEDIA DI BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Dharma Virya
160910121**

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

Batam, 07 Februari 2020

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

ABSTRAK

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada PT Wellindo Blast Media. Penelitian ini mengacu pada teori slovin untuk data pengambilan sampel dengan *margin error*nya 5% dari jumlah populasi 154, sehingga jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 112 responden pada PT Wellindo Blast Media. Metode pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuisioner. Uji kualitas data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), dengan 2 uji hipotesis yaitu uji t dan uji F yang pengerjaannya menggunakan software SPSS Versi 25. Hasil penelitian koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kolerasi antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kualitas produk terhadap variabel keputusan pembelian adalah sebesar 76,7%. Hasil uji regresi linear berganda variabel kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 19.2% terhadap keputusan pembelian dan kualitas produk berpengaruh sebesar 30.1% terhadap keputusan pembelian. Dari hasil pengujian t menunjukkan nilai t hitung pada variabel independen seluruhnya lebih besar dari t tabel dan uji F pada penelitian ini menunjukan nilai F hitung pada variabel dependen seluruhnya lebih besar dari F tabel yang artinya variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap keputusan pembelian pada PT Wellindo Blast Media.

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

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to determine the effect of service quality and product quality on purchasing decisions at PT Wellindo Blast Media. This study refers to the Slovin theory for sampling data with a margin of error of 5% of the population of 154, so that the number of samples taken was as many as 112 respondents at PT Wellindo Blast Media. Data collection method is to use a questionnaire. Data quality testing uses validity and reliability testing, the data analysis used is using multiple linear regression and coefficient of determination analysis (R²), with 2 hypothesis testing t test and F test that the process using SPSS Version 25 software. The results of the coefficient of determination (R²) in the study showed that there was a correlation between service quality variables and product quality variables with purchase decision variables of 76.7%. The results of multiple linear regression test variable service quality has an effect of 19.2% on purchasing decisions and product quality has an effect of 30.1% on purchasing decisions. From the results of t test shows the value of t count on the overall independent variable is greater than t table and the F test in this study shows the value of F count on the dependent variable is fully greater than F table which means that the service quality and product quality variables are significantly and simultaneously related to the decision purchase at PT Wellindo Blast Media.

Keywords: Product Quality; Purchase Decision; Service Quality.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang merupakan syarat untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. 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. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Univeristas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
6. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Wellindo Blast Media di Kota Batam yang telah membantu dalam pengumpulan data penelitian;
7. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat, dan dukungan penuh kepada penulis;
8. Teman-teman se-angkatan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan karunia-Nya.

Batam, 07 Februari 2020
Penulis

Dharma Virya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
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	 11
2.1 Teori Dasar	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2 Faktor-Faktor Hambatan Dalam Pelayanan.....	12
2.1.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
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	Manfaat dan Fungsi Produk.....	18
2.1.2.4	Indikator Kualitas Produk.....	19
2.1.3	Keputusan Pembelian.....	19
2.1.3.1	Pengertian Keputusan Pembelian	19
2.1.3.2	Peran Konsumen dan Keputusan Pembelian	20
2.1.3.3	Model Keputusan Pembelian Konsumen.....	21
2.1.3.4	Indikator Keputusan Pembelian	22
2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.3	Kerangka Pemikiran.....	28
2.3.1	Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	28
2.3.2	Variabel Kualitas Produk Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	28
2.3.3	Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Kualitas Produk Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	28
2.4	Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Desain Penelitian	30
3.2	Operasional Variabel.....	30
3.2.1	Variabel Independen.....	31
3.2.2	Variabel Dependen	32
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	33
3.3.1	Populasi Penelitian	33
3.3.2	Sampel	34
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	35
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	35
3.5	Metode Analisa Data.....	36
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	36
3.5.2	Uji Kualitas Data	37
3.5.2.1	Uji Validitas	37
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	39
3.5.3	Asumsi Klasik.....	39
3.5.3.1	Uji Normalitas.....	39
3.5.3.2	Uji Multikolinieritas.....	40

3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.6	Uji Pengaruh.....	41
3.6.1	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
3.6.2	Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	42
3.7	Uji Hipotesis.....	43
3.7.1	Uji t (Parsial).....	43
3.7.2	Uji F (Simultan).....	44
3.8	Lokasi Penelitian	45
3.9	Jadwal Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Hasil Penelitian	47
4.1.1	Profil Responden	47
4.1.1.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Usaha	48
4.1.1.2	Distribusi Responden Berdasarkan Lokasi	49
4.1.1.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan.....	50
4.1.1.4	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	51
4.1.2	Analisis Deskriptif Variabel	52
4.1.2.1	Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
4.1.2.2	Variabel Kualitas Produk.....	56
4.1.2.3	Variabel Keputusan Pembelian	58
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data	60
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas Data	60
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	62
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas.....	65
4.1.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas.....	68
4.1.4.3	Hasil Uji Heterokedastisitas	69
4.1.5	Hasil Uji Pengaruh	70
4.1.5.1	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
4.1.5.2	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	72
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	73
4.1.6.1	Hasil Uji t (Parsial).....	73
4.1.6.2	Hasil Uji F (Simultan).....	74

4.2	Pembahasan.....	75
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	75
4.2.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	76
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		78
5.1	Simpulan.....	78
5.2	Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....		80
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1 Hasil Uji <i>Histogram</i>	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Normal Probability Plot	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komplen Kualitas Pelayanan	5
Tabel 1.2 Retur Penjualan Produk.....	6
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	46
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Usaha	48
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Lokasi.....	49
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jabatan	50
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	51
Tabel 4.5 Tabel Analisis Deskriptif.....	52
Tabel 4.6 Kriteria Analisis Deskriptif	54
Tabel 4.7 Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.8 Variabel Kualitas Produk	57
Tabel 4.9 Variabel Keputusan Pembelian	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	62
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk	64
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian.....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Kolmogorov-smirnov</i>	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Heterokedastisitas Park Geyser	70
Tabel 4.19 Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4.20 Analisis Koefisien Determinasi <i>R square</i>	72
Tabel 4.21 Uji t (Parsial)	73
Tabel 4.22 Uji F (Simultan).....	74

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 : Rumus Slovin.....	34
Rumus 3.2 : Rentang Skala	37
Rumus 3.3 Rumus Uji Validitas Data	38
Rumus 3.5 Rumus Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
Rumus 3.6 Rumus Uji t (Parsial)	43
Rumus 3.7 Rumus Uji F.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. PENDUKUNG PENELITIAN

- Lampiran 1.1** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 1.2** Tabulasi Data Responden
- Lampiran 1.3** Profil Responden
- Lampiran 1.4** Analisis Deskriptif
- Lampiran 1.5** Hasil Output Uji Kualitas Data
- Lampiran 1.6** Hasil Output Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 1.7** Hasil Output Uji Pengaruh
- Lampiran 1.8** Hasil Output Uji Hipotesis
- Lampiran 1.9** Tabel r
- Lampiran 1.10** Tabel t
- Lampiran 1.11** Tabel F
- Lampiran 1.12** Foto Penelitian

LAMPIRAN 2.DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN 3. SURAT KETERANGAN PENELITIAN