

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA PT BATAM BANGUN PRATHAMA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Agustina**

**180910121**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA PT BATAM BANGUN PRATHAMA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh**

**Agustina**

**180910121**

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

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Agustina  
NPM : 180910121  
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 Pada PT Batam Bangun Prathama.**

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 didalam 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, 5 September 2022



Agustina  
180910121

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA PT BATAM BANGUN PRATHAMA**

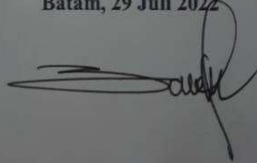
**SKRIPSI**

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

Oleh  
Agustina  
180910121

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 29 Juli 2022



**Triana Ananda Rustam, S.E., M.M  
Pembimbing**



**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Aset perusahaan yang sangat berharga ini memiliki fungsi vital untuk menaikkan mutu pelayanan serta kualitas kerja instansi dalam menjaga kelayakatan konsumen untuk tetap berbelanja di perusahaan tersebut. Adapun tujuan dari kajian ini guna memahami adanya dampak mutu produk serta mutu pelayanan kepada keputusan pembelian. Jenis kajian yang digunakan ialah kuantitatif melalui penggunaan teknik sampling *Lemeshow*. Aplikasi yang dipakai untuk membantu proses data pada penelitian ini adalah SPSS versi 25, sedangkan sampel dalam kajian ini yakni 384 responden. Untuk mengumpulkan data dilaksanakan dengan cara penyebaran kuesioner. Hasil pengujian statistik mampu ditetapkan apabila variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, serta keputusan pembelian distribusinya normal, yang mana variabel bebas pada kajian ini memperlihatkan tidak ditemukan tanda-tanda multikolinearitas serta heteroskedastisitas. Hasil pengujian t memperlihatkan apabila variabel kualitas produk serta kualitas pelayanan berdampak baik serta signifikan kepada keputusan pembelian, dan hasil pengujian f menunjukkan jika variabel kualitas produk serta pelayanan berdampak simultan kepada keputusan pembelian.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

## ***ABSTRACT***

*This very valuable company asset has a vital function in increasing the quality of service and the quality of agency work in maintaining consumer loyalty to keep shopping at the company. This study aims to understand the impact of product quality and service quality on purchasing decisions. The type of study used is quantitative through the use of Lemeshow sampling technique. The application used to help process the data in this research is SPSS version 25, while the sample in this study is 384 respondents. To collect data carried out by distributing questionnaires. The results of statistical tests can be determined if the variables of product quality, service quality, and purchasing decisions are normally distributed, in which the independent variables in this study show no signs of multicollinearity and heteroscedasticity. The results of the t test show that the product quality and service quality variables have a good and significant impact on purchasing decisions, and the f test results show that the product and service quality variables have a simultaneous impact on purchasing decisions.*

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

## KATA PENGANTAR

Terimakasih Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, 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. 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 Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. , selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Bapak Syaifullah, S.E., M.M., selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu, saran dan motivasi kepada penulis selama kuliah di Universitas Putera Batam.
7. PT Batam Bangun Prathama, serta seluruh staff PT Batam Bangun Prathama yang telah memberikan izin penelitian dan turut membantu dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua dan saudara-saudara saya yang telah membantu dan memberi semangat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan dan sahabat-sahabat yang selalu memberikan dorongan dan turut membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
10. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Batam, 29 Juli 2022

Agustina





## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.6.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Kajian Teori .....	12
2.1.1 Kualitas Produk.....	12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Produk .....	13
2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	14
2.1.1.4 Indikator Kualitas Produk .....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	19
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	19
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	20
2.1.3.3 Proses Keputusan Pembelian .....	21
2.1.3.4 Indikator Keputusan Pembelian .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	24

2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.3.3. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.4 Hipotesis.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Sifat Penelitian .....	27
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	27
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	27
3.3.2 Periode Penelitian.....	28
3.4 Populasi dan Sampel .....	28
3.4.1 Populasi .....	28
3.4.2 Sampel.....	29
3.4.3 Teknik Sampling .....	29
3.5 Sumber Data.....	30
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	30
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.7.1 Variabel Indenden .....	31
3.7.2 Variabel Dependen.....	31
3.8 Metode Analisis Data .....	32
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	32
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	34
3.8.2.1 Uji Validitas Data.....	34
3.8.2.2 Uji Realibilitas .....	35
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	35
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	35
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas .....	36
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.8.4 Uji Pengaruh .....	36
3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	37
3.9 Uji Hipotesis .....	37
3.9.1 Uji t (Parsial).....	37
3.9.2 Uji f (Simultan) .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Batam Bangun Prathama.....	39
4.1.2 Visi dan Misi PT. Batam Bangun Prathama .....	40
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.2.1 Profil Responden.....	40
4.2.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40

4.2.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.2.1.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	42
4.2.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan .....	43
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	44
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	44
4.3.1.1 Variabel Kualitas Produk.....	44
4.3.1.2 Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
4.3.1.3 Variabel Keputusan Pembelian.....	46
4.4 Analisis Data .....	47
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	47
4.4.1.1 Hasil Uji Normalitas .....	47
4.4.1.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
4.4.1.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.4.2 Hasil Uji Pengaruh .....	50
4.4.2.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	50
4.4.2.2 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	51
4.5 Pengujian Hipotesis.....	52
4.5.1 Hasil Uji t (Parsial).....	52
4.5.2 Hasil Uji F (Simultan).....	53
4.6 Pembahasan.....	54
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	54
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	54
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	55
4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....	55
4.7.1 Implikasi Teoritis .....	55
4.7.2 Implikasi Praktis .....	56
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Simpulan .....	57
5.2 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	26
<b>Gambar 4.1</b> Histogram .....	47
<b>Gambar 4.2</b> <i>P-P Plot Regression Standardized</i> .....	48

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Data Retur Penjualan Periode Maret (2021) – Febuari (2022) .....	4
<b>Tabel 1.2</b> Data Jumlah Komplain Periode Maret (2021) – Febuari (2022).....	5
<b>Tabel 1.3</b> Data Penjualan Periode Maret (2021) – Febuari (2022) .....	8
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	23
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian.....	28
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert .....	31
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel.....	31
<b>Tabel 3.4</b> Rentang Skala.....	33
<b>Tabel 4.1</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
<b>Tabel 4.2</b> Data Responden Berdasarkan Usia .....	41
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	42
<b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	43
<b>Tabel 4.5</b> Skor Indikator Variabel Kualitas Produk .....	44
<b>Tabel 4.6</b> Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan .....	45
<b>Tabel 4.7</b> Skor Indikator Variabel Keputusan Pembelian .....	46
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .....	48
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Heteroskedasitas .....	50
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	50
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	52
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji t (Parsial).....	52
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji F (Simultan) .....	53

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rumus Lemeshow.....	29
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....	33
<b>Rumus 3.3</b> <i>Pearson Product Moment</i> .....	34
<b>Rumus 3.4</b> <i>Realibilitas Crounbach Alpha</i> .....	35
<b>Rumus 3.5</b> Regresi Linear Berganda.....	36
<b>Rumus 3.6</b> Uji t .....	37
<b>Rumus 3.7</b> Uji F .....	38