

**PENGARUH *DESIGN QUALITY*,
DELIVERY QUALITY DAN *RELATIONSHIP*
QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN JASA PADA
PT SINDO MAKMUR SENTOSA**

SKRIPSI



**Oleh
Maria Natania Cantika Putri
150910207**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

**PENGARUH *DESIGN QUALITY*,
DELIVERY QUALITY DAN *RELATIONSHIP*
QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN JASA PADA
PT SINDO MAKMUR SENTOSA**

SKRIPSI

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



**Oleh
Maria Natania Cantika Putri
150910207**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 02 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,



Maria Natania Cantika Putri

150910207

**PENGARUH *DESIGN QUALITY*,
DELIVERY QUALITY DAN *RELATIONSHIP*
QUALITY TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN JASA PADA
PT SINDO MAKMUR SENTOSA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Maria Natania Cantika Putri
150910207**

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

Batam, 02 Februari 2019



**Suhardi, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Bisnis merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk menghasilkan keuntungan dan menunjang kehidupan yang lebih baik di masa yang akan datang, mendorong pertumbuhan negara, dan tidak hanya menyejahterahkan pihak yang melakukan bisnis melainkan juga pihak pemerintah dan masyarakatnya. Bisnis memiliki hubungan dengan sektor jasa, dimana tidak hanya bergulat pada sektor manufaktur yang memproduksi suatu barang, namun juga jasa yang diperlukan untuk menyalurkan hasil produksi atau nonproduksi (pelayanan). Hal yang perlu diperhatikan perusahaan dalam mencapai keberhasilan adalah *design quality*, *delivery quality* dan *relationship quality* karena ketiga hal ini mampu mempengaruhi keputusan konsumen pada perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *design quality*, *delivery quality* dan *relationship quality* terhadap keputusan konsumen pada PT Sindo Makmur Sentosa yang berada di kota Batam. Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kausalitas dan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner kepada 106 responden. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heterokedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji t dan uji F melalui program aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *design quality* (X1), *delivery quality* (X2) dan *relationship quality* (X3) secara parsial dan simultan berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan konsumen (Y). Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa *design quality* (X1), *delivery quality* (X2) dan *relationship quality* (X3) mempengaruhi variabel keputusan konsumen (Y) sebesar 17,9 persen, sedangkan sisanya 82,1 persen dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Design Quality*; *Delivery Quality*; *Relationship Quality*; Keputusan Konsumen

ABSTRACT

Business is an effort that is carried out to generate profits and support a better life in the future, encourage the growth of the country, and not only provide services for those who do business but also the government and society. Business has a relationship with the service sector, where it does not only wrestle in the manufacturing sector that produces goods, but also the services needed to deliver production or nonproduction (services). The thing that needs to be considered by the company in achieving success is design quality, delivery quality and relationship quality because these three things can influence consumer decisions in the company. The purpose of this study was to determine the effect of design quality, delivery quality and relationship quality on consumer decisions at PT Sindo Makmur Sentosa in the city of Batam. The design of this study uses causality research designs and quantitative research methods. Data collection techniques by distributing questionnaires to 106 respondents. The data analysis technique uses validity, reliability, normality, multicollinearity, heterocedasticity, multiple linear regression analysis, t test and F test through the SPSS version 25 application program. The results of this study indicate that design quality (X1), delivery quality (X2) and relationship quality (X3) has a partial and simultaneous effect and significant on consumer decisions (Y). The test results of the determination coefficient indicate that design quality (X1), delivery quality (X2) and relationship quality (X3) affect the consumer decision variable (Y) by 17,9 percent, while the remaining 82,1 percent is influenced by other variables not examined in this research.

Keywords: *Design Quality; Delivery Quality; Relationship Quality; Consumer Decision*

KATA PENGANTAR

Puji syukur 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 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 Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
4. Bapak Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam yang dengan tulus hati telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, petunjuk, perhatian dan pengarahan yang sangat berharga bagi penulis dalam rangka penulisan skripsi ini.
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama kuliah di Universitas Putera Batam.
6. Ibu Mit, selaku HRD di perusahaan PT Sindo Makmur Sentosa, yang telah membantu penulis dalam pengambilan data sekunder.
7. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang telah selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan terutama mahasiswa jurusan manajemen bisnis yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan serta dalam masa penyusunan skripsi ini.
9. Para responden atas partisipasi dan dukungannya.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

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

Batam, 02 Februari 2019

Maria Natania Cantika Putri
150910207

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	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	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Teori Dasar	11
2.1.1 Pengertian Keputusan Konsumen.....	11
2.1.2 Indikator Keputusan Konsumen	13
2.1.3 Metode-metode Keputusan Pembelian	14
2.2 Pengertian <i>Design Quality</i>	15
2.2.1 Pendekatan-pendekatan <i>Design Quality</i>	16
2.2.2 Indikator <i>Design Quality</i>	18
2.3 Pengertian <i>Delivery Quality</i>	18
2.3.1 Kategori-kategori <i>Delivery Quality</i>	20
2.3.2 Ciri-ciri <i>Delivery Quality</i>	21

2.3.3 Indikator <i>Delivery Quality</i>	22
2.4 Pengertian <i>Relationship Quality</i>	23
2.4.1 Manfaat <i>Relationship Quality</i>	24
2.4.2 Indikator <i>Relationship Quality</i>	25
2.5 Penelitian Terdahulu	26
2.6 Kerangka Pemikiran	27
2.7 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Operasional Variabel	29
3.2.1 Variabel Bebas (Variabel Independen)	30
3.2.2 Variabel Dependen	30
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel	32
3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data	33
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	34
3.5 Metode Analisis Data	35
3.5.1 Analisis Deskriptif	35
3.5.2 Uji Kualitas Data	36
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	38
3.5.4 Uji Pengaruh	40
3.5.5 Uji Hipotesis	41
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	43
3.6.1 Lokasi Penelitian	43
3.6.2 Jadwal Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Profil Responden	44
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	45
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	47
4.2. Hasil Penelitian	48

4.2.1 Analisis Deskriptif	48
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	53
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	60
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh.....	64
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis.....	67
4.3. Pembahasan	69
4.3.1 Pengaruh <i>Design Quality</i> terhadap Keputusan Konsumen.....	70
4.3.2 Pengaruh <i>Delivery Quality</i> terhadap Keputusan Konsumen	70
4.3.3 Pengaruh <i>Relationship Quality</i> terhadap Keputusan Konsumen.....	71
4.3.4 Pengaruh <i>Design Quality, Delivery Quality</i> dan <i>Relationship Quality</i> terhadap Keputusan Konsumen	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Konsumen yang Menggunakan Jasa PT Sindo Makmur Sentosa	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Kuesioner	34
Tabel 3.3 Rentang Skala Penelitian	36
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	43
Tabel 4.1 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Usia	45
Tabel 4.3 Hasil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4 Hasil Responden Berdasarkan Pendidikan	47
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Design Quality</i>	48
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Delivery Quality</i>	49
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel <i>Relationship Quality</i>	51
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Keputusan Konsumen	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Design Quality</i> (X1).....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas <i>Delivery Quality</i> (X2)	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas <i>Relationship Quality</i> (X3).....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Keputusan Konsumen (Y).....	56
Tabel 4.13 Indeks Koefisien Reliabilitas	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas <i>Design Quality</i> (X1).....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas <i>Delivery Quality</i> (X2).....	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas <i>Relationship Quality</i> (X3)	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Konsumen (Y).....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	62
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.22 Hasil Analisis Determinasi (R ²)	66
Tabel 4.23 Hasil Uji T	67
Tabel 4.24 Hasil Uji F.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (P-Plot).....	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram.....	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....	64

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin.....	32
Rumus 3.2 Rentang Skala	35
Rumus 3.3 Uji Validitas Data	37
Rumus 3.4 Uji Reliabilitas	38
Rumus 3.5 Analisis Regresi Linear Berganda	40
Rumus 3.6 Koefisien Determinasi	41
Rumus 3.7 Uji t (Parsial).....	41
Rumus 3.8 Uji f (Simultan).....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner
Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner
Lampiran 3 Hasil Olah SPSS
Lampiran 4 Tabel R
Lampiran 5 Tabel T
Lampiran 6 Tabel F