

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
DISTRIBUSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI PT EKADHARMA INTERNATIONAL TBK
CABANG BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Deddy Arianto
170910035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
DISTRIBUSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI PT EKADHARMA INTERNATIONAL TBK
CABANG BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Deddy Arianto
170910035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Deddy Arianto
NPM/NIP : 170910035
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT EKADHARMA INTERNATIONAL TBK CABANG BATAM

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, 25 Januari 2021


METERAI
TEMPEL
34880AHF888534436
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Deddy Arianto
170910035

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
DISTRIBUSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI PT EKADHARMA INTERNATIONAL TBK
CABANG BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Deddy Arianto
170910035**

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

Batam, 25 Januari 2021



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

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dan distribusi produk menjadi peran yang sangat penting dalam operasional bisnis terutama perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan barang fisik. Perusahaan yang berada di kawasan perdagangan bebas seperti kota Batam sangat memperhatikan peran pelayanan yang dapat diberikan dengan harapan apa yang pelanggan inginkan, serta distribusi yang lama akan membuat pelanggan memutuskan membeli pada kompetitor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa pengaruh kualitas pelayanan dan distribusi terhadap keputusan pembelian pada PT Ekadharna International Tbk Cabang Batam dengan teknik pengambilan sampling jenuh yaitu semua pelanggan yang ada sehingga mendapatkan jumlah sampel 120 responden. Metode pengumpulan data yaitu dengan kuesioner yang disebarlang langsung. 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 26. Hasil Koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh adalah variabel kualitas pelayanan dan distribusi berpengaruh 74,6% terhadap keputusan pembelian. dari hasil uji t dan uji f, maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan distribusi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, serta secara simultan kualitas pelayanan dan distribusi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Distribusi; Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The quality of service and distribution of products becomes a very important role in business operations, especially companies engaged in the trade of physical goods. Companies located in free trade areas such as Batam city are very concerned about the role of services that can be provided in the hope that what customers want, as well as the long distribution will make customers decide to buy at competitors. The purpose of this research is to find out how the influence of service quality and distribution on purchasing decisions at PT Ekadharna International Tbk Batam Branch with saturated sampling techniques that are all existing customers so as to get a sample number of 120 respondents. The method of collecting data is by a questionnaire that is distributed directly. Data quality test in this study using validity test and reliability test, classic assumption test and influence test in this study using multiple linear regression analysis and coefficient of determination (R²) analysis, while hypothesis test in this study using (t test) and (F test) using SPSS program software version 26. The result of coefficient of determination (R²) obtained is the variable quality of service and distribution affects 74.6% of purchasing decisions. from the results of t and f tests, it can be concluded that partially the quality of service and distribution has a significant effect on purchasing decisions, as well as simultaneously the quality of service and distribution have a significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Service Quality; Distribution: Purchase Decision.

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. Hendri Herman, S.E., M.Si.,;
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.,;
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. 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 penulis;
7. PT Ekadharna International Tbk Cabang Batam 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 . Semoga Tuhan Melimpahkan berkat dan anugerah-Nya kepada semua orang yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Batam, 25 January 2021



Peneliti
Deddy Arianto

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Perumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.6.1. Aspek Teoritis	8
1.6.2. Aspek Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.3 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2 Distribusi	14
2.1.2.1 Pengertian Distribusi	14
2.1.2.2 Fungsi Distribusi	15

2.1.2.3	Strategi Distribusi	16
2.1.2.4	Indikator Distribusi	17
2.1.3	Keputusan Pembelian.....	18
2.1.3.1	Pengertian Keputusan Pembelian	18
2.1.3.2	Tahap – Tahap Proses pengambilan Keputusan	19
2.1.3.3	Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian	20
2.1.3.4	Indikator Keputusan Pembelian	23
2.2.	Penelitian Terdahulu	24
2.3	Kerangka Berpikir.....	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	31
3.3.	Populasi dan Sampel	33
3.3.1	Populasi.....	33
3.3.2	Sampel.....	33
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4.1	Kuesioner.....	34
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	35
3.5.	Metode Analisis Data.....	36
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	36
3.5.2	Uji Kualitas Data	37
3.5.2.1	Uji Validitas Data	37
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	39
3.5.3.1	Uji Normalitas	40
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	40
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.5.4	Uji Pengaruh.....	41
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	42
3.5.5	Uji Hipotesis.....	42

3.5.5.1 Uji T (Parsial).....	42
3.5.5.2 Uji F (Simultan).....	43
3.6. Jadwal Penelitian.....	44
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	44
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Profil Responden.....	45
4.1.1.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin.....	46
4.1.1.2 Profil Responden Menurut Usia.....	47
4.1.1.3 Profil Responden Menurut Pendidikan.....	48
4.1.1.4 Profil Responden Menurut Pendapatan.....	50
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	51
4.1.2.1 Kualitas Pelayanan (X1).....	51
4.2. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	55
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	55
4.2.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
4.2.1.2 Hasil Uji Validitas Variabel Distribusi.....	56
4.2.1.3 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	57
4.2.2 Hasil Uji Reabilitas.....	57
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	58
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
4.2.3.3 Hasil Uji Heterodiksitas.....	60
4.2.4 Uji Pengaruh.....	61
4.2.4.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
4.2.4.2 Hasil Uji Determinasi (R ²).....	63
4.2.5 Uji Hipotesis.....	63
4.2.5.1. Hasil Uji T (Parsial).....	63
4.2.5.2 Hasil Uji F (Simultan).....	64
4.3. Pembahasan.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1. Simpulan.....	70
5.2. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4. 1 Diagram Batang Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar 4. 2 Diagram Batang Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4. 3 Diagram Batang Berdasarkan Pendidikan.....	49
Gambar 4. 4 Diagram Batang Berdasarkan Pendapatan	50
Gambar 4. 5 Histogram Regression Residual.....	58
Gambar 4. 6 P-P Plot of Regression Standardized Residual	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan.....	4
Tabel 1. 2 Target Penjualan dan yang terealisasi tahun 2019/2020	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	32
Tabel 3. 2 Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data.....	35
Tabel 3. 3 Rentang Skala penelitian	37
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	44
Tabel 4. 1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	46
Tabel 4. 2 Profil Responden Menurut Usia	47
Tabel 4. 3 Profil Responden Menurut Pendidikan	48
Tabel 4. 4 Profil Responden Menurut Pendapatan	50
Tabel 4. 5 Hasil Pernyataan Indikator Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4. 6 Hasil Pernyataan Indikator Distribusi.....	52
Tabel 4. 7 Hasil Pernyataan Indikator Keputusan Pembelian	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Variabel Distribusi.....	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Variabel Keputusan Pembelian.....	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reabilitas	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-smirnov	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi linear Berganda.....	62
Tabel 4. 16 Hasil Uji Determinasi (R ²).....	63
Tabel 4. 17 Hasil Uji T	64
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	65

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rentang Skala	37
Rumus 3. 2 Koefisien Reliabilitas.....	39
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda.....	41
Rumus 3. 4 Koefisien Determinasi	42
Rumus 3. 5 Uji T	42
Rumus 3. 6 Uji F	43