

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
PARAMOUNT FOTO CABANG KOTA
BAMBU RAYA JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Di Susun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh

**YULIA AGUSTIN
NIM : 2411807232**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
PARAMOUNT FOTO CABANG KOTA
BAMBU RAYA JAKARTA BARAT**

Oleh :

Nama : YULIA AGUSTIN
NIM : 2411807232
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 23 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Menyetujui
Ketua Jurusan Manajemen

Maya Andini Kartikasari, SP., MM

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengesahkan
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
PARAMOUNT FOTO CABANG KOTA
BAMBU RAYA JAKARTA BARAT**

Nama : YULIA AGUSTIN
NIM : 2411807232
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan Dihadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 23 Agustus 2022
Waktu : 16:00 – 17:00

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Eko Wahyu Widayat, S.Si, SE, MM (_____)

Penguji II : Nuryani Susana, S.Pd., SH., MH (_____)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, M

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yulia Agustin
NIM : 2411807232
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3173076403991002
Alamat : Jl. Hj. Saman 1 No.19 RT05/ 05 Kota Bambu Selatan
Palmerah Jakarta Barat

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Paramount Foto Cabang Kota Bambu Raya Jakarta Barat. merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih media kan atau mengalih formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai peneliti.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apa pun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok 23 Agustus 2022

YULIA AGUSTIN

ABSTRAK

YULIA AGUSTIN, NIM : 2411807232 Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Paramountb Foto Cabang Kota Bambu Raya Jakarta Barat

Diera kemajuan teknologi dan jaringan internet yang berkembang pesat saat ini, banyak bermunculannya pengusaha UMKM yang memanfaatkan internet dan sosial media untuk mendorong perkembangan bisnis mereka.

Bisnis *online* menjadi industri yang menjanjikan, karena kepraktisan dan berbagai kemudahan yang ditawarkan kepada pelanggan. Salah satunya, produk yang dibeli bisa diantar langsung ke rumah atau tempat yang dituju, jadi pelanggan tidak perlu repot mendatangi langsung toko tersebut. Tertinggalnya strategi promosi yang dialami percetakan Paramount Foto, membuat pendapatan Paramount Foto menurun disaat situasi pandemi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Paramount Foto Kota Bambu Raya Jakarta Barat Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (explanatory) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara random sampling. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 34,5% faktor-faktor keputusan membeli dapat dijelaskan oleh kualitas produk dan pelayanan sedangkan sisanya 65,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas produk dan pelayanan secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (28,164) > F_{tabel} (2,700)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas produk menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3,444)$ dimana $t_{tabel} (1,980)$ maka secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Paramount Foto. Adapun variabel pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Paramount Foto dengan nilai hasil analisis $t_{hitung} (1,205)$. Variabel yang dominan mempengaruhi keputusan pembelian di Paramount Foto adalah kualitas produk.

Kata Kunci : Kualitas Produk,Pelayanan,Keputusan Pembelian

ABSTRACT

YULIA AGUSTIN, NIM 2411807232. The Effect Of Product Quality And Service On Purchasing Decisions Case Study Of Paramount Customer Photo

Due to the advancement of technology and internet networks that are developing rapidly today, many MSME entrepreneurs have emerged who use the internet and social media to encourage the development of their business.

Online business is becoming a promising industry, due to the practicality and various conveniences offered to consumers. One of them, the products purchased can be delivered directly to their homes or the place they are going to, so customers don't have to bother visiting the store directly. The lagging promotional strategy experienced by The Paramount Foto printing house, made Paramount Foto's revenue decline during the pandemic situation

The purpose of this study is to find out and analyze the Effect of Product And Service Quality on Purchasing Decisions At Paramount Foto Kota Bambu Raya West Jakarta The type of research used is explanatory research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is carried out by random sampling. The sample numbered 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that 34.5% of purchasing decision factors could be explained by the quality of products and services while the remaining 65.5% was explained by other factors not studied in this study. Meanwhile, the results of the F test showed that simultaneously the variables of product and service quality simultaneously had a positive and significant effect on purchasing decisions with the results of the analysis, namely the calculated value $(28.164) > F_{table} (2,700)$. The results of the t test showed that the product quality variable showed the results of the calculation analysis $(3,444)$ where the $t_{table} (1,980)$ then partially valid the quality of the product had a positive and significant effect on the purchase decision at Paramount Foto. The service variables did not have a positive and significant effect on purchasing decisions at Paramount Foto with the value of the calculation analysis results $(1,205)$. The dominant variable influencing purchasing decisions on Paramount Photos is product quality.

Keywords : Product Quality, Service, Purchasing Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT., Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Sholawat serta salam juga peneliti haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, dan promosi terhadap keputusan pembelian (Studi Kasus Pelanggan Paramount Foto Kota Bambu Raya Jakarta Barat) ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena peneliti melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk melakukan pembelian jasa cetak foto di E-Commerce . Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui percetakan foto seperti apa yang diinginkan masyarakat dimasa yang akan datang.

Dalam proses penelitiannya, tentunya peneliti dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B
4. Ibu Maya Andini Kartikasari, SP., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan peneliti dari awal hingga peneliti selesai menyusun skripsi
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang

telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar peneliti hingga peneliti bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani peneliti dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama peneliti menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bpk. Maizul Hadi. selaku owner Paramount Foto yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Ayahanda Gusnamawardi serta Ibunda Yustamsiar tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu peneliti selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti peneliti mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi peneliti mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Bogor, 23 Agustus 2022

Peneliti,

YULIA AGUSTIN

NIM : 2411807232

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	4
1.4. Perumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian	5
1.6. Manfaat Penelitian	5
1.7. Sistematika Penelitian	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Kualitas Produk	7
2.1.2. Pelayanan	8
2.1.3. Keputusan Pembelian	9
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Konseptual	19
2.4. Hipotesis	20
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 21
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2. Jenis Penelitian	21
3.3. Populasi dan Sampel	22
3.3.1. Populasi	22
3.3.2. Sampel	22
3.4. Teknik Pengumpulan Data	23
3.5. Devinisi Operasional Variabel	23
3.5.1. Variabel Bebas	23
3.5.2. Variabel Terikat	25
3.6. Teknik Analisis Data	27

3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	27
3.6.2. Persamaan Regresi	29
3.6.3. Uji Kualitas Data.....	30
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	31
3.6.5. Uji Hipotesis.....	33
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Hasil Penelitian	36
4.1.1. Gambaran umum Perusahaan	36
4.1.2. Karakteristik Responden	36
4.1.3. Tanggapan Responden	38
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	43
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	49
4.2. Pembahasan.....	53
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1. Simpulan.....	55
5.2. Saran.....	55
 DAFTAR PUSTAKA	57
 LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jenis Produk Paramount Foto	3
Tabel 1.2. Pendapatan Paramount Foto	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1. Waktu Penelitian	21
Tabel 3.2. Rangkuman Variabel Penelitian	27
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	37
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Produk.....	39
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Pelayanan	40
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Keputusan pembelian.....	42
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	44
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	44
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	45
Tabel 4.8. Hasil Uji Realibilitas	45
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	50
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Berganda	50
Tabel 4.11. Hasil Uji F	51
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi	51
Tabel 4.13. Hasil Uji t (Uji Parsial).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku pelanggan	11
Gambar 2.2. Proses Keputusan Pembelian Pelanggan Model Lima Tahap	14
Gambar 2.3. Tahapan Antara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian	15
Gambar 2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	19
Gambar 4.9. Hasil Uji Normalitas.....	47
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	59
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 3. Tabulasi Data	65
Lampiran 4. Output SPSS	66
Lampiran 5. Kartu bimbingan	75
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	76