

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN WARUNG BASO T**

SKRIPSI

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

Oleh:

**R. OJAH SITI HODIJAH
NIM: 2411907196**



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



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN WARUNG BASO T**

Oleh:

Nama : R. OJAH SITI HODIJAH
NIM : 24117907196
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 12 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE.,MM

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen


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 DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN WARUNG BASO T**

Oleh:

Nama : R. OJAH SITI HODIJAH
NIM : 2411907196
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 12 Agustus 2022
Waktu : 08.00-09.20

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Altatit Dianawati, S.Si, MM (..........)
Penguji II : Nuryani Susana. S.Pd., SH., MH (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : R. Ojah Siti Hodijah
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3271-0556-0898-0014
Alamat : Jln Pangeran Ashogiri, Kp. Tanah Baru RT02/04,
Kel. Tanah Baru, Kec. Bogor utara, Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Warung Baso T ini 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, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

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

Depok, 12 Agustus 2022



R. OJAH SITI HODIJAH

CS Diposkan dengan Creative Commons

ABSTRAK

R OJAH SITI HODIJAH. NIM 2411907196. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Warung Baso T.

Pelayanan kepada pelanggan, secara langsung maupun tidak langsung menjaga pelanggan agar tidak beralih pada tempat lain. Pemilihan pembelian makanan selain harga pilihan utama faktor lain yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian, yaitu kualitas layanan. Banyak minat pembelian warung baso T karena pelayanan yang sigap pada saat konsumen datang, minat dan tertarik pembelian kembali karena respon yang diberikan ramah dan memahami keinginan konsumen, cepat dalam menyajikan hidangan akan tetapi terkadang ketika warung baso T ramai pengunjung pelayanan yang diberikan baso T sedikit kurang baik. Berdasarkan masalah perlunya konsistensi dalam pelayanan yang memuaskan agar kepercayaan pembeli semakin meningkat. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Warung Baso T.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Warung Baso T. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis datanya adalah regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 42,50% faktor-faktor keputusan pembelian dijelaskan oleh bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan kepuasan pelanggan sedangkan sisanya 57,50% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan Uji F menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari daya tanggap, keandalan, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan keputusan pembelian Warung Baso T dengan hasil analisis $F_{hitung} = (15.657) > F_{tabel} = (2.31)$. Hasil Uji t menunjukkan variabel bukti fisik hasil analisis t_{hitung} (5,868), maka secara parsial variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian Warung Baso T, sedangkan variabel daya tanggap menunjukkan hasil t_{hitung} (0,215), keandalan (0,09), jaminan (1,031), dan empati (0,148) dimana t_{tabel} (1,985) maka secara parsial variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian Warung Baso T. Bisa dijelaskan bahwa variabel yang dominan mempengaruhi keputusan pembelian Warung Baso T adalah bukti fisik.

Kata kunci: Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

R. OJAH SITI HODIJAH.NIM 2411907196. *The Influence of Service Quality Dimensions on Purchasing Decisions at Warung BasoT*

Through service to customers, directly or indirectly so that customers keep from leaving or moving elsewhere. The choice of purchase in addition to the main choice price, another factor that influences purchasing decisions is service quality. There is a lot of interest in buying baso T stalls because of the fast service when consumers arrive, interested and interested in buying back because the response given is friendly and understands consumer desires, fast in serving dishes but sometimes when the baso T stall is crowded with visitors the service provided by baso Slightly less good, from the problems that occur the need for consistency in satisfactory service so that buyer confidence increases. Therefore, the authors are interested in conducting research with the title The Effect of Service Quality Dimensions on Warung Baso T.

The purpose of this study was to determine and analyze the Influence of Service Quality Dimensions on Purchase Decisions at Warung Baso T. The type of research used was quantitative research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was done by accidental sampling. The sample amounted to 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that 42.50% of purchasing decision factors were explained by physical evidence, empathy, responsiveness, reliability, assurance, and customer satisfaction while the remaining 57.50% was explained by other factors not examined in this study. While the F test shows that the independent variables consisting of responsiveness, reliability, assurance, empathy and physical evidence simultaneously have a significant effect on the purchasing decision of Warung Baso T with analysis results $F_{count} = (15.657) > F_{table} = (2.31)$. The results of the t test show that the physical evidence variable is the result of the tcount analysis (5.868), then partially these variables have a significant effect on the purchasing decision of Warung Baso T, while the responsiveness variable shows the results of tcount (0.215), reliability (0.09), guarantee (1.031), and empathy (0.148) where t table (1.985) then partially these variables have no significant effect on the purchasing decision of Warung Baso T. It can be explained that the most dominant variable influencing the purchasing decision of Warung Baso T is physical evidence.

Keywords: Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Physical Evidence, Purchasing Decisions.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT penulis panjatkan karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Warung Baso T”** ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus-tulusnya terutama kepada berbagai pihak berikut ini:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE.,MSc.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, S.H. 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.
4. Bapak Eko Wahyu Widayat, S.Si., SE., MM sebagai pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingannya, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini
6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Ibunda R. Imas tercinta, yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

8. Teh Siti Yunita Sari kakak dan sahabat tercinta, yang telah menjadi *support system* selama penulisan hingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik.
9. Neneng Chaerunisha sahabat tercinta, yang telah menjadi *support system* terbaik selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Rekan-rekan mahasiswa kelas khususnya angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

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

Depok, 12 Agustus 2022
Penulis,



R. OJAH SITI HODIJAH
NIM: 2411907196

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
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. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Rumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	6
2.1.1. Kualitas Pelayanan	6
2.1.2. Keputusan pembelian	9
2.2. Penelitian Terdahulu	14
2.3. Kerangka Berpikir	16
2.4. Hipotesis	19
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	22
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.3.1. Populasi	23
3.3.2. Sampel	23
3.4. Teknik Pengumpulan Data	24
3.5. Definisi Operasional Variabel	24
3.5.1. Variabel Bebas	25
3.5.2. Variabel Terikat	26
3.6. Teknik Analisis Data	29
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	29
3.6.2. Persamaan Regresi	30
3.6.3. Uji Kualitas Data	31

3.6.4. Uji Asumsi Klasik	33
3.6.5. Uji Hipotesis	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	39
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.2. Karakteristik Responden	42
4.1.3. Tanggapan Responden	43
1. Daya Tanggap (X_1)	43
2. Keandalan (X_2)	45
3. Jaminan (X_3)	46
4. Empati (X_4)	48
5. Bukti Fisk (X_5)	49
7. Keputusan pembelian (Y)	51
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	57
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	57
1. Uji Normalitas	58
2. Uji Multikolinieritas	59
3. Uji Heteroskedastisitas	60
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	61
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	61
2. Hasil Uji F (Simultan)	63
3. Koefisien Determinasi	64
4. Hasil Uji t (Parsial)	65
5. Pengaruh Dominan	66
4.2. Pembahasan	66
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	69
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	20
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 3.3. Skala dan Angka Penafsiran	28
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	39
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Daya Tanggap	41
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Keandalan	42
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Variabel Jaminan	44
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Variabel Empati	45
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Variabel Bukti Fisik	46
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian	48
Tabel 4.8. Hasil Uji Tidak Validitas Variabel Daya Tanggap	49
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	50
Tabel 4.10. Hasil Uji Tidak Validitas Variabel Keandalan	50
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan	50
Tabel 4.12. Hasil Uji Tidak Validitas Variabel Jaminan	51
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan	51
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Variabel Emphaty	51
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	52
Tabel 4.16. Hasil Uji Tidak Validitas Variabel Keputusan Pembelian	52
Tabel 4.17. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	52
Tabel 4.18. Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.19. Hasil Uji Normalitas klomogrove Smirnov	55
Tabel 4.20. Hasil Uji Multikolonieritas (<i>Tolerance & VIF</i>)	55
Tabel 4.21. Hasil Uji Regresi Berganda	57
Tabel 4.22. Hasil Uji F (Uji Simultan)	59
Tabel 4.23. Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.24. Hasil Uji t (Uji Parsial)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Keputusan Pembelian	11
Gambar 2.2 Sistem Keputusan Pembelian	13
Gambar 2.3. Kerangka Berpikir Penelitian	17
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	54
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	68
Lampiran 2. Surat keterangan Penelitian	71
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian.....	72
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas)	73
Lampiran 5. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	73
Lampiran 6. Kartu Bimbingan.....	81
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	82
Lampiran 8. Tabel F.....	83
Lampiran 9. Tabel t	84

