

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SUSU MBOK DARMI STASIUN DURI**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE  
QUALITY ON PURCHASING DECISIONS  
SUSU MBOK DARMI STASIUN DURI***

**Oleh:**

**NENENG ROHILAH  
61201021008671**

**SKRIPSI**



**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

**2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SUSU MBOK DARMI STASIUN DURI**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE  
QUALITY ON PURCHASING DECISIONS  
SUSU MBOK DARMI STASIUN DURI***

**Oleh :**

**NENENG ROHILAH  
61201021008671**

**SKRIPSI**

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 08 Juli 2025

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Jurusan Manajemen**

**Agustini S.Kom, MM**  
NIDN : 0416088301

**Drs. Henky Hendrawan, MM, MSi.,**  
NIDN : 0416076506

Mengetahui,

**Ketua  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

**Prof. Dr. Abdul Hamid, SE, MS.**  
NIDN : 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
SUSU MBOK DARMI STASIUN DURI**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE  
QUALITY ON PURCHASING DECISIONS  
SUSU MBOK DARMI STASIUN DURI***

**Oleh**

**NENENG ROHILAH  
61201021008671**

**SKRIPSI**

Telah diujikan pada :

Tempat : Depok

Tanggal : 08 Juli 2025

**Ketua Penguji**

**Anggota Penguji**

**Nurdin Rifai, SE,MAP.**  
NIDN : 0410086402

**Mega Indah Edityawati, SE, MM.**  
NIDN : 0418028503

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Manajemen**

**Drs. Henky Hendrawan, MM, MSi.,**  
NIDN : 0416076506

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Neneng Rohilah

N I M : 61201021008671

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan  
terhadap Keputusan Pembelian Susu Mbok Darmi Stasiun  
Duri

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI unuk Hak paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku dilingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah prang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
  - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
  - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 8 Juli 2025

**NENENG ROHILAH**  
**61201021008671**

Nama Lengkap : NENENG ROHILAH  
N I M : 61201021008671  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Susu Mbok Darmi Stasiun Duri.

## **ABSTRAK**

Industri makanan dan minuman merupakan salah satu sektor yang paling cepat berkembang di Indonesia. Penting bagi perusahaan susu untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen dan mempertahankan loyalitas mereka, terutama di tengah persaingan ketat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya keraguan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan di Susu Mbok Darmi cabang Stasiun Duri, yang masih kurang ramah dan meyakinkan, sehingga memengaruhi keputusan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan populasi seluruh konsumen Susu Mbok Darmi di Stasiun Duri. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang diambil menggunakan teknik accidental sampling berdasarkan rumus Slovin. Data primer diperoleh melalui kuesioner, sementara data sekunder dari studi pustaka. Variabel bebas meliputi Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2), sedangkan variabel terikat adalah Keputusan Pembelian (Y). Pengolahan data dilakukan menggunakan SPSS, mencakup uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas), dan uji hipotesis (regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi). Hasil penelitian uji T menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, dibuktikan dengan nilai t-hitung masing-masing sebesar 8,595 (untuk X1) dan 5,180 (untuk X2), keduanya dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan secara simultan, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, ditunjukkan oleh nilai F-hitung sebesar 253,585 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,836 atau 83,6% menunjukkan bahwa 83,6% keputusan pembelian dipengaruhi oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan, sementara sisanya 16,4% dipengaruhi variabel lain. Variabel kualitas produk memiliki pengaruh paling dominan terhadap keputusan pembelian.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Kualitas, dan Keputusan Pembelian.**

**Full Name** : NENENG ROHILAH  
**N I M** : 61201021008671  
**Thesis Little** : *The Influence of Product Quaity and Service Quality on Purchasing Decisions Susu Mbok Darmi Stasiun Duri.*

## **ABSTRACT**

*The food and beverage industry is one of the fastest growing sectors in Indonesia. It is important for dairies to understand the factors that influence consumer purchasing decisions and maintain their loyalty, especially in the midst of fierce competition. This research is motivated by consumer doubts about the quality of products and services in Mbok Darmi milk Duri Station branch, which is still less friendly and convincing, thus affecting customer decisions. This study uses a quantitative descriptive method with a population of all consumers of milk Mbok Darmi in Duri Station. Sample of 100 respondents were taken using accidental sampling technique based on Slovin formula. Primary Data were obtained through questionnaires, while secondary data from literature studies. Independent variables include product quality (X1) and service quality (X2), while the dependent variable is the purchase decision (Y). Data processing was done using SPSS, including validity, reliability, classical assumptions (normality, heteroscedasticity, multicollinearity), and hypothesis tests (multiple linear regression, t test, F test, and coefficient of determination). The results of the T-test showed that product quality and service quality are partially significant effect on purchasing decisions, as evidenced by the t-count value of 8.595 (for X1) and 5.180 (for X2), both with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . While simultaneously, product quality and service quality also have a significant effect on purchasing decisions, indicated by the F-count value of 253.585 with a significance of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination (Adjusted R Square) of 0.836 or 83.6% indicates that 83.6% of purchasing decisions are influenced by product quality and service quality, while the remaining 16.4% are influenced by other variables. Product quality variables have the most dominant influence on purchasing decisions.*

**Keywords :** *product quality, service quality, and purchase decisions*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan nikmat, Rahmat, taufik serta hidayah-Nya. Sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat-Nya, yang telah memberikan hidayah yang tidak ternilai harganya dan kelancaran dalam setiap langkah yang ada selama penelitian dan penyelesaian skripsi sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.

Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Susu Mbok Darmi Stasiun Duri”, ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar sarjana ekonomi pada jurusan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici Business School Depok. Alasan pemilihan judul tersebut, karena penulis melihat keputusan pembelian pada Susu Mbok Darmi dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Susu Mbok Darmi.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya proposal skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Oleh karenanya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya, antara lain :

1. Mildy Rifai selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Ibu Agustini, S.,Kom., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan memberikan waktu, dorongan, semangat, arahan, dan pembinaan hingga penulisan skripsi ini dapat terwujud.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna bagi penulis.
6. Kepada orang tua penulis yang selalu memberikan do'a, dukungan semangat, dan nasihat yang tiada henti.
7. Kepada kakak-kakak atau saudara/a penulis yang sudah mendukung penuh baik dukungan berupa doa, materi serta semangat yang luar biasa besarnya.
8. Kepada para Staff dan Karyawan STIE Gici yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun kurang lebih dengan penuh suka cita.
10. Kepada sahabat dan seluruh pihak yang telah membantu dan memberi semangat dalam pengerjaan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik. Dengan kerendahan hati penulis mengucapkan mohon maaf atas segala kekurangan, dan semoga penelitian ini berguna untuk peneliti selanjutnya.

Depok, 08 Juli 2025  
Peneliti,

**NENENG ROHILAH**  
**61201021008671**



## DAFTAR ISI

|                                                                 |             |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>JUDUL .....</b>                                              | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN .....</b>                  | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR SIDANG .....</b>                                      | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                                   | <b>iv</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 TABEL .....</b>                                       | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                      | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                    | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                                | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                  | 2           |
| 1.3 Batasan Masalah .....                                       | 3           |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                                       | 3           |
| 1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian .....                          | 3           |
| 1.5.1 Maksud Penelitian .....                                   | 3           |
| 1.5.2 Tujuan Penelitian .....                                   | 3           |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                                 | 4           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>                              | <b>7</b>    |
| 2.1 Landasan Teori .....                                        | 7           |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....                      | 7           |
| 2.2 Pengertian Kualitas Produk .....                            | 8           |
| 2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....            | 10          |
| 2.2.2 Indikator Kualitas Produk .....                           | 10          |
| 2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan .....                         | 11          |
| 2.3.1 Kategori Jenis Pelayanan .....                            | 11          |
| 2.3.2 Elemen Utama Dalam Memberikan Kualitas Pelayanan .....    | 12          |
| 2.3.3 Karakteristik Pelayanan .....                             | 12          |
| 2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....                        | 13          |
| 2.4 Pengertian Keputusan Pembelian .....                        | 14          |
| 2.4.1 Proses Keputusan Pembelian Produk .....                   | 15          |
| 2.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian ..... | 16          |
| 2.4.3 Indikator Keputusan Pembelian .....                       | 19          |
| 2.5 Penelitian Terdahulu .....                                  | 20          |
| 2.6 Kerangka Pemikiran .....                                    | 25          |
| 2.7 Pengajuan Hipotesis .....                                   | 26          |

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>             | <b>29</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                             | 29        |
| 3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian .....          | 29        |
| 3.3 Sumber Data Penelitian .....                       | 29        |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....               | 29        |
| 3.4.1 Populasi .....                                   | 29        |
| 3.4.2 Sampel Penelitian .....                          | 30        |
| 3.5 Operasional Variabel .....                         | 30        |
| 3.5.1 Variabel Bebas .....                             | 31        |
| 3.5.2 Variabel Terikat .....                           | 32        |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data .....                      | 34        |
| 3.7 Metode Pengolahan / Analisis Data .....            | 35        |
| 3.7.1 Skala dan Angka Penafsiran .....                 | 35        |
| 3.7.2 Uji Kualitas Data .....                          | 37        |
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....                          | 39        |
| 3.7.4 Uji Hipotesis .....                              | 40        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>    | <b>45</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....                             | 45        |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                   | 45        |
| 4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden .....          | 47        |
| 4.1.4 Deskripsi Variabel Penelitian .....              | 49        |
| 4.1.5 Uji Validitas dan Reabilitas .....               | 53        |
| 4.1.6 Uji Asumsi Klasik .....                          | 55        |
| 4.1.7 Hasil Uji Hipotesis .....                        | 58        |
| 4.2 Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian ..... | 62        |
| 4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian .....                | 62        |
| 4.2.2 Interpretasi Hasil Penelitian .....              | 64        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                | <b>65</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                   | 65        |
| 5.2 Saran .....                                        | 66        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                            | <b>67</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                   | 23 |
| Tabel 3.1 Angka Penafsiran .....                                       | 36 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....                                | 47 |
| Tabel 4.2 Hasil Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk .....     | 49 |
| Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....  | 51 |
| Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian ..... | 52 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....                                    | 54 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....                                 | 55 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....                                   | 56 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                          | 57 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas .....                            | 58 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....                     | 59 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji T .....                                           | 60 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji F .....                                           | 61 |
| Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi .....                           | 62 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                          | 27 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Sumoda Tama Berkah .....   | 40 |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (Histogram) .....            | 55 |
| Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot) ..... | 57 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Surat Pernyataan Penelitian ..... | 73 |
| Lampiran 2. Kuisisioner Penelitian .....      | 74 |
| Lampiran 3. Tabulasi Data Kuisisioner .....   | 78 |
| Lampiran 4. Hasil Output SPSS.....            | 80 |
| Lampiran 5. Hasil Cek Plagiarisme .....       | 85 |
| Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....         | 86 |

