

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KONSUMEN TOKO BANDA BARU PALEMBANG**

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**

**Sarjana Manajemen (S.M)**

**Pada Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi**

**Universitas Indo Global Mandiri**



**Disusun oleh :**

**Dzokie Haikal Azizi**

**2020510072**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN**

**RISET DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**TAHUN 2023/2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Banda Baru Palembang**

Nama : **Dzakie Haikal Azizi**

NPM : **2020510072**

Program Studi : **Manajemen**

Pembimbing I : **Dr. Siti Komariah Hildayanti, MM., CIRR., CLMA**

Pembimbing II : **Mohammad Kurniawan DP, SE., M.Si**

Tanggal Ujian Skripsi : **Rabu, 24 Januari 2024**

Palembang, 1 Februari 2024

**Disetujui Oleh,**

**Pembimbing I,**



**Dr. Siti Komariah Hildayanti, MM.,  
CIRR., CLMA  
NIDN. 0201077302**

**Pembimbing II,**



**Mohammad Kurniawan DP, SE., M.Si  
NIDN. 0202067802**

**Disahkan Oleh,**

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc  
NIDN. 0213109401**

**FAKULTAS EKONOMI Dekan Fakultas Ekonomi**



**Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP  
NIDN. 0204128602**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Skripsi ini di ajukan oleh :

**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Banda Baru Palembang  
**Nama** : Dzakie Haikal Azzi  
**NPM** : 2020510072  
**Program Studi** : Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji Ujian Skripsi & Komprehensif, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

**Ketua Penguji** :



**Dr. Siti Komariah Hildayanti, MM., CIRR., CLMA**  
NIDN. 0201077302

**Penguji I** :



**Drs. H. Hamid Halin., M.Si**  
NIDN. 0017065801

**Penguji II** :



**Yeni, SE., M.Si**  
NIDN. 0204017801

Disahkan Oleh,

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Shafiera Lazuardi, SE., M.Sc**  
NIDN. 0213109401

**Dekan Fakultas Ekonomi**

FAKULTAS EKONOMI



**Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP**  
NIDN. 0204128602

**LEMBAR REVISI**

Nama : Dzakie Haikal Azizi  
NPM : 2020510072  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap  
Keputusan Pembelian Konsumen Toko Banda Baru  
Palembang

Ketua Penguji :



**Dr. Siti Komariah Hildayanti, MM., CIRR., CLMA**  
NIDN : 0201077302

Penguji I :



**Drs. H. Hamid Halin., M.Si**  
NIDN : 0017065801

Penguji II :



**Yeni, SE., M.Si**  
NIDN : 0204017801

**Palembang, 1 Februari 2024**  
**Ketua Program Studi Manajemen**



**Shafiera Lazuarni, SE., M.Sc**  
NIDN. 0213109401

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dzakie Haikal Azizi

NPM : 2020510072

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun di perguruan tinggi lain.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah.

Palembang, 11 Februari 2024



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Banda Baru Palembang”. Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Endah Dewi Purnamasari, S.E., M.M., CFP selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Shafiera Lazuardi, S.E., M.Sc. CFP., AFA selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Dr. Siti Komariah Hildayanti, M.M., CIRR., CLMA selaku dosen pembimbing pertama. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
5. Mohammad Kurniawan DP, SE., M. Si selaku dosen pembimbing kedua. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi.
6. Drs. H. Hamid Halin, M. Si selaku dosen penguji pertama. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang menguji selama sidang skripsi.
7. Yeni, S.E., M. Si selaku dosen penguji kedua. Terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, perhatian, kesabaran, saran, dan kritik yang menguji selama sidang skripsi.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang atas segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama ini kepada penulis
9. Seluruh staf tata usaha, staf perpustakaan dan staf keamanan Universitas Indo Global Mandiri atas segala bantuannya selama ini.
10. Orang tua, Ayah Gusrizal dan Ibu Elvi Nazir tercinta serta keluarga, terima kasih atas segala kasih sayang, dukungan dan doa di setiap keringat yang tak terhingga hingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan dan meraih cita-cita.

Palembang, 11 Februari 2024



Dzakie Haikal Azizi  
NPM. 2020510072

## **ABSTRAK**

Perkembangan industri ritel di Indonesia semakin pesat seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan perubahan gaya hidup masyarakat. Semakin baik kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan membawa dampak kepuasan dan keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Toko Banda Baru Palembang secara parsial maupun simultan.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan bantuan SPSS versi 26. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen Toko Banda Baru Palembang. Sampel menggunakan rumus Lemeshow diperoleh jumlah 96 responden. Skala pengukuran menggunakan Skala Likert. Teknik Sampling menggunakan Accidental Sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Besarnya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara simultan 40,2% dan sisanya 59,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Banda Baru Palembang.

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

## **ABSTRACT**

*The development of the retail industry in Indonesia is increasingly rapid in line with economic growth and changes in people's lifestyles. The better the quality of product and the quality of the service provided has an impact on consumer satisfaction and purchasing decisions. This research aims to determine the influence of Product Quality and Service Quality on Purchasing Decisions at the Banda Baru Palembang Store partially or simultaneously.*

*The research method used is quantitative research with the help of SPSS version 26. The population in this research is the consumers of Toko Banda Baru Palembang. The sample using the Lemeshow formula obtained a total of 96 respondents. The measurement scale uses a Likert Scale. The sampling technique uses accidental sampling.*

*The research results show that partially the Product Quality variable has a positive and significant effect on Purchasing Decisions. The Service Quality variable has no influence and is not effect on Purchasing Decisions. The magnitude of the influence of product quality and service quality on purchasing decisions simultaneously is 40.2% and the remaining 59.8% is influenced by other variables not studied. Product quality and service quality simultaneously influence consumer purchasing decisions at Toko Banda Baru Palembang.*

**Keyword:** Product Quality, Service Quality and Purchacing Decision.



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR REVISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</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 .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Gambaran Umum Perusahaan .....	12
1.5.1 Toko Banda Baru Palembang .....	12
1.5.2 Visi dan Misi Toko Banda Baru Palembang .....	13
1.5.3 Struktur Organisasi Toko Banda Baru Palembang .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Kualitas Produk.....	16
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk .....	16
2.1.2 Faktor - Faktor Kualitas Produk.....	17
2.1.3 Indikator Kualitas Produk.....	19
2.2 Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20

2.2.2 Faktor - Faktor Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	21
2.3 Keputusan Pembelian.....	22
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	22
2.3.2 Faktor - Faktor Keputusan Pembelian.....	23
2.3.3 Indikator Keputusan Pembelian .....	24
2.4 Penelitian Terdahulu .....	25
2.5 Kerangka Pemikiran.....	27
2.6 Hipotesis .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	30
3.1.1 Objek Penelitian .....	30
3.1.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
3.1.3 Batasan Penelitian .....	30
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.2.1 Jenis Data.....	31
3.2.2 Sumber Data.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.4 Populasi dan Sampel .....	33
3.5 Teknik Analisis .....	34
3.5.1 Uji Kualitas Data.....	34
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.3 Uji Analisis Linear Berganda.....	37
3.5.4 Uji Hipotesis .....	38
3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	40
3.6.1 Definisi Operasional.....	40
3.6.2 Pengukuran Variabel .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	43
4.1.1 Karakteristik Responden.....	43

4.1.2 Uji Instrumen .....	46
4.1.3 Analisis Variabel.....	48
4.1.4 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.1.5 Regresi Linear Berganda .....	57
4.1.6 Uji Hipotesis .....	59
4.1.7 Uji Koefisien Korelasi.....	61
4.1.8 Uji Koefisien Determinasi .....	62
4.2 Pembahasan .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Toko Banda Baru .....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	41
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert .....	42
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan/Bulan.....	45
Tabel 4.5 Uji Validitas .....	46
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Tentang Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	48
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ).....	49
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Tentang Keputusan Pembelian (Y).....	51
Tabel 4.10 Uji Normalitas .....	53
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas .....	56
Tabel 4.12 Regresi Linear Berganda .....	58
Tabel 4.13 Uji t.....	59
Tabel 4.14 Uji F.....	61
Tabel 4.15 Koefisien Korelasi.....	62
Tabel 4.16 Koefisien Determinasi .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Toko Banda Baru Palembang .....	12
Gambar 1.2 Produk Toko Banda Baru Palembang .....	13
Gambar 1.3 Struktur Organisasi Toko Banda Baru Palembang .....	14
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 4.1 P. Plot.....	54
Gambar 4.2 Histogram.....	55
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Uji Instrumen

Lampiran 3. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 4. Regresi Linear Berganda

Lampiran 5. Uji Hipotesis

Lampiran 6. Kartu Bimbingan