

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KERUPUK (STUDI KASUS PADA  
TOKO KERUPUK YURIAN JAYA, BEKASI TIMUR)**

Skripsi diajukan untuk melengkapi  
persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

oleh

**Wahyu Dharma Setiawan**

**NPM: 41183402160054**



Strata 1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM "45"**

**FAKULTAS EKONOMI**

**BEKASI**

**2023**

## SCAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

#### PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KERUPUK (STUDI KASUS PADA TOKO KERUPUK YURIAN JAYA, BEKASI TIMUR)

Tanggal:

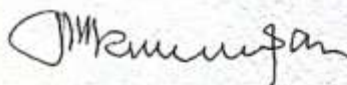
5 April 2023

Oleh

Wahyu Dharma Setiawan

NPM: 41183402160054

Disetujui,  
Pembimbing



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui,



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

## SCAN TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

### TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

#### PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KERUPUK (STUDI KASUS PADA TOKO KERUPUK YURIAN JAYA, BEKASI TIMUR)

Tanggal:

12 April 2023

Oleh

Wahyu Dharma Setiawan

NPM: 41183402160054

Penguji I



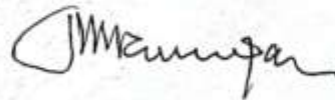
Yuni Astuti Tri Tartiani, S.E., M.M.

Penguji II



Isti Pujihastuti, S.E., M.E.

Mengetahui,  
Pembimbing



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

# SCAN PERNYATAAN KEASLIAN

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Dharma Setiawan  
NPM : 41183402160054  
Judul Skripsi/penelitian : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kerupuk (Studi Kasus Pada Toko Kerupuk Yurian Jaya, Bekasi Timur)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini sudah tertera di daftar pustaka.

Apabila kemudian hari skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme atau apapun yang terdapat penyimpangan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya pemaksaan dari pihak manapun

Bekasi, 5 April 2023

Yang menyatakan



Wahyu Dharma Setiawan

## ABSTRAK

Wahyu Dharma Setiawan (41183402160054)

Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Kerupuk (Studi Kasus pada Toko Kerupuk Yurian Jaya, Bekasi Timur).

xii + 112 halaman + 20 tabel + 1 bagan + 16 lampiran

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui serta mengidentifikasi pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian kerupuk di toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi, untuk mengetahui dan mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian kerupuk di toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi dan untuk mengetahui bersama sama apakah dari kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap keputusan pembelian kerupuk di toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi.

Populasi penelitian ini adalah konsumen toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi, yaitu pelaku usaha toko kelontong atau sembako dan penggoreng kerupuk yang nantinya akan dijual kembali ke konsumen. Sampel penelitian ini merupakan konsumen toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi dengan jumlah 100 responden. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif, menggunakan data yang digunakan adalah data primer. Untuk menentukan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pencarian data dalam penelitian ini yaitu dengan menyebar kuesioner secara *offline* dan juga *online* melalui *Google Form*. Lalu, data yang telah terkumpul akan diolah menggunakan uji statistik dan perhitungan memakai analisis regresi berganda yang dihitung menggunakan program *Statistic Product and Service Solution 25.0* (SPSS 25.0).

Apabila dilihat secara parsial diperoleh hasil dari variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini dibuktikan dengan nilai uji t hitung variabel kualitas produk sebanyak 3,160 menggunakan angka signifikansi  $0,002 < (\alpha = 0,05)$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Perolehan ini menunjukkan bahwa kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kerupuk di toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi. Variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini dibuktikan menggunakan nilai uji t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 5,625 dengan angka signifikansi  $0,000 < (\alpha = 0,05)$  maka  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian kerupuk di toko kerupuk Yurian Jaya Bekasi. Pengaruh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah sebesar 88,1%. Sedangkan 11,9% sisanya berhubungan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka: 37 (1988-2021)

## ABSTRACT

Wahyu Dharma Setiawan (41183402160054)

*The Influence of Product Quality and Service Quality on Cracker Purchasing Decisions (Case Study at Yurian Jaya Cracker Shop, East Bekasi).*

*xii + 112 pages + 20 tables + 1 chart + 16 appendices*

*Keywords: Product Quality, Service Quality and Purchase Decision*

*The purpose of this study was to determine and identify the effect of product quality on cracker purchasing decisions at the Yurian Jaya Bekasi cracker shop, to find out and identify the effect of service quality on the cracker purchasing decision at the Yurian Jaya Bekasi cracker shop and to find out together whether these two variables influence on the decision to purchase crackers at the Yurian Jaya Bekasi cracker shop.*

*The population of this research is the consumers of the Yurian Jaya Bekasi cracker shop, namely the grocery or groceries shop businessmen and the cracker fryers which will later be resold to consumers. The sample of this research is the consumers of the Yurian Jaya Bekasi cracker shop with a total of 100 respondents. The research method used in this study is a quantitative method, using primary data. To determine the sample used in this study using purposive sampling technique. The data search technique in this study was by distributing questionnaires offline and online via the Google Form. Then, the data that has been collected will be processed using statistical tests and calculations using multiple regression analysis which is calculated using the Statistical Product and Service Solution 25.0 (SPSS 25.0) program.*

*When viewed partially, the results obtained from the variable product quality have a significant effect on purchasing decisions. This is evidenced by the  $t$  test value of the product quality variable which is 3.160 using a significance number of  $0.002 < (\alpha = 0.05)$  then  $H_0$  is rejected,  $H_a$  is accepted. This result indicates that product quality partially has a significant effect on cracker purchasing decisions at the Yurian Jaya Bekasi cracker shop. The service quality variable also has a significant effect on purchasing decisions. This is evidenced by using the  $t$ -test value for the variable service quality of 5.625 with a significance value of  $0.000 < (\alpha = 0.05)$  then  $H_0$  is rejected,  $H_a$  is accepted. These results indicate that partially the quality of service has a significant effect on the decision to buy crackers at the cracker shop Yurian Jaya Bekasi. The influence of product quality and service quality variables is 88.1%. While the remaining 11.9% is related to other variables not examined in this study.*

*Bibliography: 37 (1988-2021)*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmaanirrahiim.*

*Assalamu 'alaikum warahmatulaahi wabarakaatuh.*

Puji serta syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas limpahan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kerupuk (Studi Kasus Pada Toko Kerupuk Yurian Jaya, Bekasi Timur)”. Penyusunan skripsi ini bertujuan guna memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi S-1 pada Fakultas Ekonomi, Universitas Islam “45” Bekasi.

Perjalanan panjang nan berliku dalam proses penyusunan skripsi ini. Banyak hambatan dan juga rintangan yang penulis alami didalam setiap prosesnya. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada yang terhormat:

1. Ibu Kurniawati Mulyanti, S. E., M. M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan mengarahkan serta memberikan saran atau berbagai masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu dalam perkuliahan.
5. Kedua Orang-tua tercinta serta adik tersayang yang senantiasa memberikan doa tulus, motivasi, dan semangat yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk diri sendiri, terima kasih karena sudah berjuang dan bertahan sampai sejauh ini. Terima kasih untuk setiap hal pahit dan sulit yang telah dilalui. Kamu hebat! Lanjutkan perjuangan, jangan pernah merasa puas atas pencapaian saat ini.

7. Terima kasih untuk Vivi Anggraini dan keluarga yang selalu sabar dalam membantu, menemani, dan memberikan dukungan lebih kepada penulis
8. Terima kasih untuk Muhamad Syafri Alfriyadi, Uwais dan Reza Fasha yang sudah membantu skripsi saya.
9. Teman-teman Kost (Andia, Daffa, Rahman, Glend, Kete, Dani) yang telah setia di dalam setiap proses perkuliahan. Yang selalu ada untuk saling mendoakan, mengingatkan kepada kebaikan dan menyemangati satu sama lain.
10. Untuk teman-teman kelas Manajemen B yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih karena telah kebersamai selama proses perkuliahan.
11. Seluruh responden yang telah bersedia dengan ikhlas meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk masukan dan saran, bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

*Aamiin ya rabbal 'alamin.*

*Wassalamu 'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

Bekasi, 5 April 2023

Penulis

Wahyu Dharma Setiawan



## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b><u>BAB I</u></b> PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah.....	7
1.5 Sistematika Pelaporan .....	7
<b>BAB II</b> <u>TINJAUAN PUSTAKA</u> .....	8
2.1 Kualitas Produk .....	8
2.1.1 Teori Kualitas Produk.....	8
2.1.2 Indikator Kualitas Produk.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan .....	10

2.2.1 Teori Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.3 Keputusan Pembelian .....	11
2.3.1 Teori Keputusan Pembelian.....	11
2.3.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	12
2.4 Penelitian Terdahulu.....	13
2.5 Kerangka Pemikiran .....	15
2.6 Hipotesis Penelitian.....	18
<b>BAB III_ METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.1.1 Metode Penelitian yang Digunakan .....	21
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
3.1.3 Instrumen Penelitian .....	22
3.1.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.1.5 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.1.6 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.2 Teknik Analisis Data .....	27
3.2.1 Uji Validitas .....	27
3.2.2 Uji Reliabilitas .....	28
3.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.2.4 Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	31
<b>BAB IV_ HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	34
4.1.1 Sejarah Singkat Toko Kerupuk Yurian Jaya Bekasi.....	34
4.1.2 Visi dan Misi.....	35
4.2 Deskripsi Subjek Penelitian.....	35

4.3 Profil Responden .....	36
4.4 Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
4.4.1 Hasil Uji Validitas .....	37
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	40
4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	40
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	41
4.6.1 Hasil Uji Normalitas .....	41
4.6.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	42
4.6.3 Hasil Uji Autokorelasi .....	44
4.6.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44
4.7 Hasil Uji Hipotesis .....	45
4.7.1 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	45
4.7.2 Hasil Uji Signifikansi (Uji T) .....	46
4.7.3 Hasil Uji F (Anova) .....	48
4.7.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	49
4.8 Pembahasan .....	49
BAB V _SIMPULAN DAN SARAN .....	53
5.1 Simpulan .....	53
5.2 Saran .....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	57

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1_ Tabel Hasil Pra Survei Kualitas Produk .....	3
Tabel 1.2_ Tabel Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan.....	4
Tabel 1.3_ Tabel Data Penjualan .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1_ Pedoman Pilihan Jawaban dengan Skala Likert .....	26
Tabel 4.1_ Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.2_ Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	36
Tabel 4.3_ Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1) .....	38
Tabel 4.4_ Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2) .....	38
Tabel 4.5_ Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y) .....	39
Tabel 4.6_ Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	40
Tabel 4.7_ Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	41
Tabel 4.8_ Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.9_ Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4.10_ Hasil Uji Autokorelasi .....	44
Tabel 4.11_ Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44
Tabel 4.12_ Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	45
Tabel 4.13_ Hasil Pengolahan Uji T .....	46
Tabel 4.14_ Hasil Pengolahan Uji F .....	48
Tabel 4.15_ Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	49

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
-----------------------------------	----

# SCAN BUKTI PLAGIASI

## Hasil Cek Turnitin

