

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* DAN
PERCEIVED VALUE TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
PRODUK EASY CLEAN CHEM**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Adisari Rahmayani

NPM: 41183402190106



Strata I

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM “45”

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
PRODUK EASY CLEAN CHEM**

Tanggal: 23 April 2025

Oleh:

Adisari Rahmayani

NPM: 41183402190106

Disetujui,
Pembimbing



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

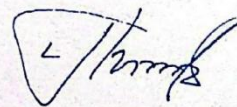
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *PERCEIVED SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED VALUE* TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION*
PRODUK EASY CLEAN CHEM**

Tanggal: 30 April 2025

Oleh:

Adisari Rahmayani

NPM: 41183402190106

Diuji oleh,

Penguji I



Yunike Berry, S.M.B., M.Sc.

Penguji II



Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E.

Mengetahui,
Pembimbing



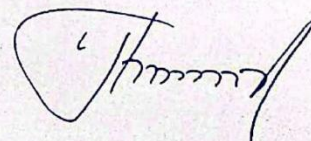
Isti Pujiastuti, S.E., M.E.

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adisari Rahmayani
NPM : 41183402190106
Judul Skripsi/Penelitian : Analisis Pengaruh *Perceived Service Quality* Dan *Perceived Value* Terhadap *Behavioral Intention* Produk Easy Clean Chem

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran 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 dan sudah tertera pada daftar pustaka. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 23 April 2025

Yang menyatakan



Adisari Rahmayani

ABSTRAK

Adisari Rahmayani (41183402190106)

Analisis Pengaruh *Perceived Service Quality* Dan *Perceived Value* Terhadap *Behavioral Intention* Produk Easy Clean Chem.

xiv + 142 halaman + 26 tabel + 2 grafik + 2 gambar + 26 lampiran

Kata Kunci: *Perceived Service Quality*, *Perceived Value*, dan *Behavioral Intention*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Perceived Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Behavioral Intention* Produk Easy Clean Chem. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linier berganda menggunakan program SPSS versi 26.0. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang telah membeli dan menggunakan produk Easy Clean Chem sedikitnya 2 kali. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan metode *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi (β_1) *Perceived Service Quality* sebesar (-0,076) dengan nilai signifikansi (0,093) artinya variabel ini berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Sedangkan koefisien regresi (β_2) *Perceived Value* sebesar (0,140) dengan nilai signifikansi (0,008) artinya variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*. Uji T menunjukkan *Perceived Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dengan t-hitung (-1,694) lebih kecil dari t-tabel (1,660) dan signifikansi (0,093) lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, *Perceived Value* berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* dengan t-hitung 2,725 lebih besar dari t-tabel dan signifikansi (0,008) lebih kecil dari 0,05. Uji F menunjukkan pengaruh simultan yang signifikan antara *Perceived Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Behavioral Intention* dengan f-hitung (3,823) lebih besar dari f-tabel (3,09) dan signifikansi (0,025) lebih kecil dari 0,05. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini mampu menjelaskan 73% dari *Behavioral Intention*, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.

Daftar Pustaka: 43 (1988 – 2024)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim

Assalamualaikum wr.wb.

Dengan memanjatkan syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Perceived Service Quality* Dan *Perceived Value* Terhadap *Behavioral Intention* Produk Easy Clean Chem”. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar sarjana (S-1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang memberikan bimbingan, bantuan, dukungan, serta doanya. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Isti Pujiastuti, S.E., M.E. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, saran, serta masukan pengarahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini dengan baik kepada saya.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.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. Ibu Yunique Berry, S.M.B., M.Sc. dan ibu Dr. Rianti Setyawasih, Ir., M.E. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Bapak/Ibu selaku pimpinan, karyawan dan jajaran staff Easy Clean Chem, saya ucapkan terima kasih atas bantuan serta telah menerima dan sudah memberikan izin kepada saya untuk meneliti ditempat usahanya sebagai tugas akhir saya. Peneliti juga berterima kasih kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan oleh peneliti.
6. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak Agus Mujiyanto dan Ibu Misem. Orang tua hebat yang selalu menjadi penyemangat penulis dan tidak pernah berhenti dalam memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan kasih, serta selalu memberikan

motivasi. Terima kasih pengorbanannya yang sangat mulia dan dukungannya yang selalu disertai dengan doa untuk putrimu sehingga bisa sampai dititik ini. Semoga sehat selalu serta dipanjangkan umur agar selalu ada disetiap pencapaian dan perjalanan hidup putrimu.

7. Teman-teman selama perkuliahan yaitu Lutiana Nur Hidayah, Andini Ermar, Muflih Hanan Permata, Siti Khodijah, Irphan Nurian, Ihsan Fauzy, Hanif Fuadiy, Dan Anugerah Fikry Mushoffa yang telah memberikan semangat, dukungan, bantuan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
8. Teman-teman satu bimbingan saya yaitu Afriza Dian Puspitasari dan Lutiana Nur Hidayah yang selalu mengingatkan serta mendorong saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang secara langsung amupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat dituliskan satu persatu. Penulis ucapkan terima kasih atas dukungan serta semangat yang diberikan.

Demikian ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat dan membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Semoga segala niat dan perilaku baik yang telah diberikan kepada penulis sebagai bentuk kasih sayang menjadi berkah untuk kita semua dan setiap kebaikan dibalas berkali lipat oleh Allah SWT. Disamping itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti memohon untuk diberikan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna memperbaiki skripsi ini. *Wassalamualaikum wr.wb.*

Bekasi, 30 April 2025

Penulis,

Adisari Rahmayani

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
1.4 Pembatasan Masalah	14
1.5 Sistematika Pelaporan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 <i>Business-to-Consumer</i> (B2C)	17
2.1.2 <i>Business-to-Business</i> (B2B).....	17
2.1.3 <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB).....	18
2.2 <i>Behavioral Intention</i> (Niat Berperilaku)	19
2.2.1 Definisi <i>Behavioral Intention</i>	19
2.2.2 Indikator <i>Behavioral Intention</i>	19
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi <i>Behavioral Intention</i>	20
2.3 <i>Perceived Service Quality</i> (Kualitas Layanan yang Dirasakan)	22
2.3.1 Definisi <i>Perceived Service Quality</i>	22
2.3.2 Indikator <i>Perceived Service Quality</i>	23

2.4	<i>Perceived Value</i> (Nilai yang Dirasakan)	24
2.4.1	Definisi <i>Perceived Value</i>	24
2.4.2	Indikator <i>Perceived Value</i>	24
2.5	Hubungan <i>Perceived Service Quality</i> dan <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Behavioral Intention</i>	25
2.6	Penyesuaian Definisi dan Model <i>Business-to-Consumer</i> (B2C) dan <i>Business-to-Business</i> (B2B).....	26
2.7	Penelitian Terdahulu.....	27
2.8	Kerangka Pemikiran	36
2.9	Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN.....		40
3.1	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	40
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	41
3.4	Jenis dan Sumber Data yang digunakan	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	43
3.6	Instrumen Penelitian	44
3.7	Deskripsi Variabel Penelitian	45
3.8	Teknik Analisis Data	47
3.9	Uji Asumsi Klasik	48
3.9.1	Uji Asumsi Normalitas	48
3.9.2	Uji Asumsi Multikolinieritas	48
3.9.3	Uji Asumsi Heteroskedastisitas	49
3.10	Uji Hipotesis.....	49
3.10.1	Analisis Regresi Linear Berganda	49
3.10.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
3.10.3	Uji Signifikansi Uji F.....	50
3.10.4	Uji Signifikan Koefisien Regresi (Uji T).....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Hasil Penelitian.....	52
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.2	Visi dan Misi CV Sarana Cipta Mandiri	53

4.2	Deskripsi Profil Responden.....	53
4.3	Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	56
4.3.1	Validitas Instrumen <i>Behavioral Intention</i> (Y).....	57
4.3.2	Validitas Instrumen <i>Perceived Service Quality</i> (X1).....	57
4.3.3	Validitas Instrumen <i>Perceived Value</i> (X2).....	58
4.3.4	Hasil Uji Reliabel Instrumen	59
4.4	Deskripsi Analisis Data	60
4.4.1	Deskripsi Jawaban Responden Atas <i>Behavioral Intention</i> (Y).....	60
4.4.2	Deskripsi Jawaban Responden Atas <i>Perceived Service Quality</i> (X1).....	62
4.4.3	Deskripsi Jawaban Responden Atas <i>Perceived Value</i> (X2)	64
4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif	66
4.6	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	67
4.7	Uji Hipotesis.....	71
4.7.1	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	71
4.7.2	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	72
4.7.3	Hasil Uji F (Anova)	73
4.7.4	Hasil Uji Signifikansi Hipotesis (Uji T)	74
4.8	Pembahasan	77
4.8.1	Pengaruh <i>Perceived Service Quality</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	77
4.8.2	Pengaruh <i>Perceived Value</i> Terhadap <i>Behavioral Intention</i>	79
4.9	Keterbatasan Penelitian	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		81
5.1	Simpulan.....	81
5.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN.....		89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4. 1 Produk Easy Clean Chem.....	53

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Grafik Data Penjualan Easy Clean Chem Tahun 2019-2022	3
Grafik 4. 1 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Kompetitor Easy Clean Chem	2
Tabel 1. 2 Keluhan Konsumen Tentang <i>Behavioral Intention</i> (Y).....	4
Tabel 1. 3 Keluhan Konsumen Tentang <i>Perceived Service Quality</i> (X1)	7
Tabel 1. 4 Keluhan Konsumen Tentang <i>Perceived Value</i> (X2).....	9
Tabel 1. 5 Laporan Keluhan Konsumen Easy Clean Chem.....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Kategori Skala Likert	45
Tabel 4. 1 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4. 2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4. 3 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4. 4 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	55
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas <i>Behavioral Intention</i> (Y).....	57
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Service Quality</i> (X1)	58
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas <i>Perceived Value</i> (X2).....	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	59
Tabel 4. 9 Skor Jawaban Responden tentang <i>Behavioral Intention</i> (Y)	60
Tabel 4. 10 Skor Jawaban Responden tentang <i>Perceived Service Quality</i> (X1)	62
Tabel 4. 11 Skor Jawaban Responden tentang <i>Perceived Value</i> (X2).....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	72
Tabel 4. 17 Hasil Uji Determinasi R^2	73
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	74
Tabel 4. 19 Hasil Uji T.....	75

Lampiran 25 Hasil Cek Plagiasi

SKRIPSI ADISARI 2			
ORIGINALITY REPORT			
26%	21%	16%	14%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	2%	
2	repository.usm.ac.id Internet Source	2%	
3	Submitted to Universitas Sains Alquran Student Paper	2%	
4	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%	
5	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%	
6	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%	
7	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	1%	
8	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%	
9	lib.unnes.ac.id Internet Source	1%	
10	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%	
11	repository-feb.unpak.ac.id Internet Source	<1%	
12	repository.ub.ac.id Internet Source	<1%	
13	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia	<1%	