

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUTUSAN
PEMBELIAN ANEKA BUANA SWALAYAN CIREUNDEU
PADA WARGA RW 001 KELURAHAN CIREUNDEU
KECAMATAN CIPUTAT TIMUR DI TANGERANG SELATAN**

**MUHAMMAD MIURA
8135132231**



*Building
Future
Leaders*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2017

***THE CORRELATION BETWEEN PRODUCTS QUALITY AND
SERVICE QUALITY WITH THE PURCHASE DECISION
ANEKA BUANA SWALAYAN CIRENDEU ON CITIZEN
ASSOCIATION 001 SUB DISTRICT EAST CIPUTAT IN SOUTH
TANGERANG***

MUHAMMAD MIURA

8135132231



*Building
Future
Leaders*

***Bachelor degree in Education at the Faculty of Economics, State
University of Jakarta***

**PROGRAM OF EDUCATIONAL STUDY OF TATA NIAGA
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2017**

ABSTRAK

MUHAMMAD MIURA. Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga RW 001 Kelurahan Cireunde Kecamatan Ciputat Timur Di Tangerang Selatan. Skripsi, Jakarta, Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di RW 001 Kelurahan Cireunde, Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan, selama empat bulan terhitung sejak Maret 2017 sampai dengan Juni 2017. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui hubungan antara kualitas produk dengan keputusan pembelian dan hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga RW 001 Kelurahan Cirende Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah semua warga RW 001 Kelurahan Cirende Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan yang melakukan pembelian di Aneka Buana Swalayan. Populasi terjangkaunya adalah warga RT 002 RW 001 Kelurahan Ciputat Timur Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan sebanyak 105 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik acak sederhana sebanyak 105 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 30,10 + 0,728X_1$ dan $\hat{Y} = 31,43 + 0,7912X_2$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *Lilliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,0484$ untuk Y atas X_1 dan $L_{hitung} = 0,0829$ untuk Y atas X_2 , sedangkan L_{tabel} untuk $n = 105$ pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,0856. Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Regresi Y atas X_1 dan Y atas X_2 berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu, $0,83 < 1,65$ untuk X_1 dan $0,91 < 1,70$ untuk X_2 sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $91,69 > 3,91$ untuk X_1 dan $51,71 < 3,91$ untuk X_2 , sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari *Pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,0686$ untuk X_1 dan $r_{xy} = 0,0578$ untuk X_2 , selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 9,575$ untuk X_1 dan $t_{hitung} = 7,191$ untuk X_2 dan $t_{tabel} = 1,66$ Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,686$ untuk X_1 dan $r_{xy} = 0,578$ untuk X_2 adalah positif dan signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 47,09% yang menunjukkan bahwa 47,09% variabel keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas produk dan 33,42% yang menunjukkan bahwa 33,42% variabel keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas pelayanan.

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

ABSTRACT

MUHAMMAD MIURA. *Relationship Between Product Quality and Service Quality with Purchasing Decision Aneka Buana Supermarkets In RW 001 Village Cireundeu Subdistrict Ciputat Timur Subdistrict In South Tangerang. Thesis, Jakarta, Study Program of Commerce Education, Faculty of Economics, Jakarta State University.*

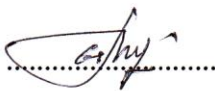
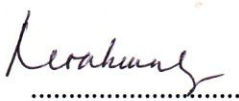



This research was conducted at RW 001 Cireundeu Urban Village, East Ciputat Subdistrict in South Tangerang, for four months since March 2017 until June 2017. The purpose of this research is to know the relationship between product quality with purchase decision and relationship between service quality with Various buying decision Buana Self-Service On Residents RW 001 CirendeU Urban Village East Ciputat in South Tangerang. The method used is survey method with correlational approach. The population in this study were all residents of RW 001 CirendeU Urban Village of East Ciputat in South Tangerang who made a purchase in Aneka Buana Swalayan. The population is RT 002 RW 001 East Ciputat Subdistrict of East Ciputat Subdistrict in South Tangerang as many as 105 people. The sampling technique used is a simple random technique of 105 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 30,10 + 0,728X_1$ and $\hat{Y} = 31,43 + 0,7912X_2$. The test of the analysis requirement is the normality test of regression estimation of Y over X with the Lilliefors test yield $L_{count} = 0.0484$ for Y over X_1 and $L_{count} = 0,0829$ for Y over X_2 , while L_{table} for $n = 105$ at significant level 0.05 is 0,0856. Since $L_{count} < L_{table}$ then the estimated error of Y over X_1 and Y over X_2 is normally distributed. The regression linearity test yields $F_{count} < F_{table}$ that is, $0.83 < 1.65$ for X_1 and $0.91 < 1.70$ for X_2 so it is concluded that the regression equation is linear. From regression significance test yield $F_{count} > F_{table}$ that is, $91,69 > 3,91$ for X_1 and $51,71 < 3,91$ for X_2 , so it can be concluded that the regression equation is significant. Coefficient of product moment correlation from Pearson resulted in $r_{xy} = 0,0686$ for X_1 and $r_{xy} = 0,0578$ for X_2 , then tested significance correlation coefficient by using t test and produced $t_{count} = 9,575$ for X_1 and $t_{ct} = 7,191$ for X_2 and $t_{table} = 1,66$ Thus, it can be concluded that the correlation coefficient $r_{xy} = 0.686$ for X_1 and $r_{xy} = 0.578$ for X_2 is positive and significant. Coefficient of determination obtained equal to 47,09% which indicate that 47,09% variable purchase decision determined by product quality and 33,42% showing that 33.42% variable purchase decision is determined by the quality of service.

Keywords: Product Quality, Service Quality and Purchase Decision.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Ketua Penguji		<u>20 Juni 2017</u>
2. <u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 195310021985032001	Penguji Ahli		<u>20 Juni 2017</u>
3. <u>Dita Puruwita, S.Pd, M.Si</u> NIP. 198209082010122004	Sekretaris		<u>20 Juni 2017</u>
4. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Pembimbing I		<u>20 Juni 2017</u>
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		<u>20 Juni 2017</u>

Tanggal Lulus: 15 Juni 2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Mei 2017

Yang membuat pernyataan



Muhammad Miura
No. Reg. 8135132231

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Berangkat dengan penuh keyakinan. Berjalan dengan penuh keiklasan. Istiqomah dalam menghadapi cobaan. Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermamfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada ALLAH apapun dan di manapun kita berada kepada Dia – lah tempat meminta dan memohon”.

Alhamdulillahirabbil’alamin

Puji syukur sebesar – besarnya kepada Allah Subhanu Wata’ala karena atas rahmat, kesehatan dan kesempatan- Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, terima kasih telah memotivasi dan memberikan segalanya. Doa dan dukungan tidak pernah berhenti demi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini dan tidak lupa dengan segala pengorbanan dalam bentuk materi yang telah menyokong saya selama berkuliah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga peneliti diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan antara Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian Aneka Buana Swalayan Pada Warga RW 001 Kelurahan Cirendeul Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan.”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana, MM. pembimbing I yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ryna Parlina, MBA selaku dosen pembimbing II yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan, semangat, waktu dan tenaga dalam membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang dimiliki kepada peneliti.
3. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si selaku dosen pembimbing akademik.
4. Dr. Corry Yohana, MM selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
5. Dr. Dedi Purwana, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya.

7. Bapak H. Udin Sahludin. SE selaku Ketua Rukun Warga 001 yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian ini.
8. Warga RW 001 Kelurahan Cireundeu Kecamatan Ciputat Timur di Tangerang Selatan yang telah meluangkan waktunya.
9. Kedua orang tua tersayang Ibu Elvina dan Bapak Jufri. Kakak Mira, Delsi, Welly, Adriano dan Adik Rayfadilah, Tasya Anjelina yang selalu memberikan semangat baik secara materil maupun moril.
10. Syifa Nurul Aini yang selalu memberikan dukungan baik secara materil maupun moril.
11. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga A 2013.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun skripsi ini masih jauh sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran, kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, April 2017

Muhammad Miura