

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN (SURVEI PADA PEMBELI
HANDPHONE DI GLOBAL TEleshop CABANG CIBUBUR
JUNCTION)**

***THE IMPACT OF SERVICE QUALITY TO PURCHASE
DECISION (HANDPHONE CUSTOMER SURVEY AT GLOBAL
TEleshop CIBUBUR JUNCTION BRANCH)***

**MUHAMMAD GHONI
8223097586**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
JAKARTA
2012**

ABSTRAK

MUHAMMAD GHONI. 2009.8223097586. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Survei pada Pembeli Handphone di Global Teleshop Cabang Cibubur Junction”. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian survei pada pembeli handphone. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, kuesioner dan observasi di Global Teleshop Cab Cibubur Junction.

Dari hasil penulisan karya ilmiah ini bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor dalam keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan terhadap 117 responden yang membeli *handphone* di Global Teleshop. Sampel di pilih dengan menggunakan rumus slovin. Alat ukur yang digunakan adalah skala *likert* . Hasil analisa data menunjukkan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 4%, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan memiliki peran dalam meningkatkan keputusan pembelian sebesar 4%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACK

MUHAMMAD GHONI. 2009. 8223097586. *The Impact of Service Quality To Purchase Decision Handphone Customer Survey at Global Teleshop Cibubur Junction Branch.* Progam Study DIII Marketing Manajemen, Department of Management, Faculty of Economic, State University of Jakarta.

Scientific work aims to determine the impact of service quality to purchase decision handphone customer survey. The method used in this study is a descriptive study with data colecting through study literature, questionnaires, and observations in Global Teleshop Cibubur Junction Brance.

From the writing of scientific work is that the service quality is become one of factor making purchase decision. The research was conducted on 117 responden customer handphone in Global Teleshop. The sample was selected using the slovin formula. Measuring devices used are likert scale. Results of analysis of data showed that service quality impact purchase decision by 4%, indicating that the service quality had a role increasing purchase decision with percentage of 4%.

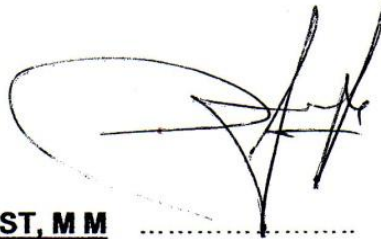
Keyword : Service quality, purchase decision

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing

Tanda tangan

Tanggal



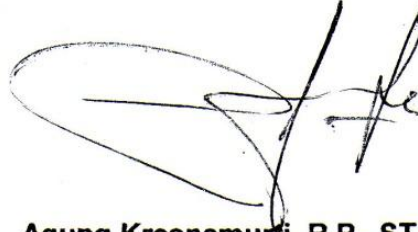
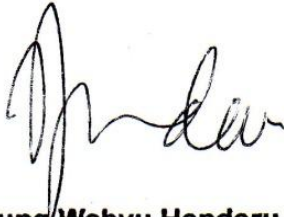
26/07/2012

Agung Kresnamurti, R.P., ST, MM
NIP. 19740416 200604 1 001

Jakarta, Juli 2012

Ketua Jurusan Manajemen

Kaprodi DIII Manajemen Pemasaran



Agung Wahyu Handaru ST, MM

Agung Kresnamurti, R.P., ST, MM

NIP. 19781127 200604 1 001



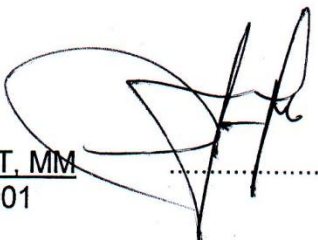
NIP.19740416 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Jakarta



Agung Wahyu Handaru ST, MM
NIP. 19781127 200604 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Agung Wahyu Handaru ST, MM</u> NIP. 19781127 200604 1 001		<u>09/08/12</u>
Penguji Ahli		
<u>Dra. Sholikhah, MM</u> NIP. 19620623 199003 2 001		<u>9/8/12</u>
Dosen Pembimbing		
<u>Agung Kresnamurti R.P, ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001		<u>08/08</u>

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya serta memberikan hikmat, akal budi, kesehatan dan kekuatan sehingga pada akhirnya praktikan dapat menyelesaikan Karya Ilmiah yang merupakan syarat kelulusan di Program Studi Diploma III, Manajemen Pemasaran, Jurusan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penulisan Karya Ilmiah penulis tidak lepas bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang berwujud material dan spritual. Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat sedalam-dalamnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Agung Kresnamurti RP, ST MM., selaku dosen pembimbing sekaligus Ketua Progam Studi Manajemen Pemasaran Jurusan Ekonomi – FE UNJ, yang telah menyediakan waktu yang sangat berharga dalam memberikan dukungan dan saran dalam menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
2. Ibu Dra. Nurahma Hajat, Msi., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen – FE UNJ.

4. Pihak kantor perusahaan PT. Global Teleshop khususnya Cabang Cibubur Junction yang telah membantu memberikan informasi dan memberikan izin untuk melakukan observasi.
5. Kedua orangtua , Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dorongan baik itu berupa moril maupun materil sehingga terselesaikannya laporan ini.
6. Mahasiswa MP'09 yang telah banyak memberikan dukungan.

Akhir kata, kiranya Karya Ilmiah ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Juli 2012

Penulis