

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN RESTORAN HOKA
HOKA BENTO (Studi Kasus Mahasiswa/i Manajemen angkatan
2016-2018 Universitas Negeri Jakarta)**

Riszqi Amalia

8223164205



**Karya Ilmiah ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan
mendapatkan Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PURCHASING DECISIONS ON THE CUSTOMER RESTAURANT HOKA HOKA BENTO (Management Student Survey 2016 – 2018 State University of Jakarta)

Riszqi Amalia

8223164205



This Scientific Paper arranged to meet one of the requirements to get the title of the Experts Associate at Faculty of Economics State University of Jakarta

MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII

FACULTY OF ECONOMIC

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2019

ABSTRAK

Riszqi Amalia. 2019. 8223164205. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Restoran Hoka Hoka Bento (Survei Mahasiswa/i Manajemen 2016 – 2018 Universitas Negeri Jakarta). Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Restoran Hoka Hoka Bento. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data penyebaran kuesioner kepada 100 responden Mahasiswa/i Manajemen Universitas Negeri Jakarta angkatan 2016 – 2018 yang pernah berkunjung ke Restoran Hoka Hoka Bento dan menggunakan produk barang atau jasa tersebut dengan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS 25.0 dengan teknik regresi linier berganda.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan, Dimensi Keputusan Pembelian, dan Uji Realibilitas

ABSTRACT

Riszqi Amalia. 2019. 8223164205. The Influence of Service Quality On Purchasing Decisions On The Customer Restaurant Hoka Hoka Bento (Management Student Survey 2016 – 2018 State University of Jakarta). Marketing Management Study Program DIII, Faculty of Economics, State University Of Jakarta.

This research was conducted to analyze the effect of service quality on the purchasing decisions of Hoka Hoka Bento Restaurant consumers. In this study the data used were questionnaire distribution data to 100 respondents from the Jakarta State University Management Students of 2016 - 2018 who had visited the Hoka Hoka Bento Restaurant and used these goods or services with a non-probability sampling technique. The data analysis technique used in this study used SPSS 25.0 with multiple linear regression techniques.

Keywords : dimensions of service quality, dimensions of purchasing decisions, and reliability test

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana E. S., M.Bus.
NIP. 196712071992031001

Nama
Ketua Sidang

Tanda Tangan

Tanggal

M. Edo S Siregar, S.E, M.B.A.
NIP. 197201252002121002



20 Agustus 2019

Penguji Ahli

Agung Kresnamurti R P, S.T., M.M.
NIP. 197404162006041001



21 Agustus 2019

Dosen Pembimbing

Dra. Sholikhah, M.M.
NIP. 196206231990032001



21 Agustus 2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya Ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya Ilmiah 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 di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 21 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



KATA PENGANTAR

Puji syukur pajatkan kehadiran Allah Yang Maha Esa berkat rahmat-Nya saya bisa menyusun dan menyelesaikan karya ilmiah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Restoran Hoka Hoka Bento (Survei Pada Mahasiswa Manajemen angkatan 2016 – 2018)”. Karya Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Karya Ilmiah ini dapat diselesaikan dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dra. Sholikhah, MM selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran dan Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan Karya Ilmiah ini.
2. Prof. Dr. Dedi Purwarna, E.S, M.Bus. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Dra. Sholikhah, MM dan Umi Mardiyati, SE., M.Si dengan ikhlas mengulurkan tangan memberi motivasi ketika melewati masa sulit menjalani kuliah ini pada pertengahan semester IV dan V.
4. Kedua orang tua, alm. Bapak dan mama. Saudara terdekat terutama Alm. mbah akung dan mbah putri, bulek dan paklek, bibi dan om yang selalu memberi dukungan dan motivasi.

5. Sahabat dan teman – teman DIII Manajemen Pemasaran B membantu melalui masa sulit pada semester IV dan semester V dan memotivas untuk lulus bersama yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
6. Sahabat – sahabat sejak sekolah dasar sampai sekolah menengah pertama terus terjalin sampai saat ini, memberi dukungan dan motivasi tidak pernah meninggalkan bahkan pada saat di posisi tersulit sekalipun terutama Alviah Triana, Bayu Jatiningsih dan Vira Aulia Panca Rama Danny.
7. Dan untuk diriku terima kasih kamu mampu bertahan sejauh ini.
Penulis menyadari bahwa dalam penulisan karya ilmiah ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun dalam teknik penyajiannya, mengingat keterbatasan pengetahuan dan wawasan penulis. Sehingga kritik dan saran sangat diperlukan bagi penulis dari pembaca Karya Ilmiah ini.

Jakarta, 15 Agustus 2019

Peneliti