

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SOLARIA PONDOK GEDE
PADA WARGA RW. 007 KELURAHAN JATIBENING
KECAMATAN PONDOK GEDE DI BEKASI**

**KURNIA DEWI AYUNING TYAS
8135128132**



*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
2016**

***THE CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY WITH
PURCHASE DECISION AT SOLARIA PONDOK GEDE IN RW.
007 KELURAHAN JATIBENING KECAMATAN PONDOK GEDE
AT BEKASI***

**KURNIA DEWI AYUNING TYAS
8135128132**



*Building
Future
Leaders*

***Skripsi Is Organized As One Of The Requirements For Obtaining Bachelor Of
Education At Faculty Of Economics State University Of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016***

ABSTRAK

KURNIA DEWI AYUNING TYAS, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Di *Solaria Pondok Gede* Pada Warga RW 007 Kelurahan Jatibening Kecamatan Pondok Gede di Bekasi. Skripsi, Jakarta, Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Mei 2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian di *Solaria Pondok Gede* Pada Warga RW 007 Kelurahan Jatibening Kecamatan Pondok Gede di Bekasi. Penelitian ini dilakukan 4 bulan terhitung sejak Februari 2016 sampai dengan Mei 2016. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RT. 001 dan RT. 002 RW. 007 Kelurahan Jatibening Kecamatan Pondok Gede di Bekasi yang membeli di *Solaria Pondok Gede* berjumlah 63 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*.

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 23,250 + 0,694X$. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji *liliefors* menghasilkan $L_{hitung} = 0,071$, sedangkan L_{tabel} untuk $n = 63$ pada taraf signifikan 0.05 adalah 0,112 Karena $L_{hitung} < L_{tabel}$ maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji Linieritas regresi menghasilkan $F_{hitung} < F_{tabel}$ yaitu $0,86 < 1,82$, sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linear. Dari uji keberartian regresi menghasilkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu, $46,24 > 4,00$, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *product moment* dari *pearson* menghasilkan $r_{xy} = 0,657$, selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan $t_{hitung} = 6,80$ dan $t_{tabel} = 1,67$ Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi $r_{xy} = 0,657$ adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 43,12% yang menunjukkan bahwa 43,12% variabel keputusan pembelian ditentukan oleh kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

KURNIA DEWI AYUNING TYAS, *The Correlation Between Service Quality With Purchase Decision At Solaria Pondok Gede RW 007 Kelurahan Jatibening Kecamatan Pondok Gede di Bekasi. Study Program Of Commerce Education, State University Of Jakarta, May 2016.*

The aim of the research is to find the possibility correlation between Service Quality With Purchase Decision Solaria Pondok Gede in RW. 007 Kelurahan Jatibening Kecamatan Pondok Gede di Bekasi. The research was conducted for four months from February 2016 until May 2016. The research method used is survey method with the correlational approach. The population in this research is whole citizens RT. 001 dan RT. 002 RW. 007 Kelurahan Jatibening Kecamatan Pondok Gede di Bekasi which bought in Solaria Pondok Gede as many as 63 people. The sampling technique used was purposive sampling technique.

The resulting regression equation is $\hat{Y} = 23,250 + 0,694X$. Test requirements analysis of the normality test error of estimated regression of Y on X to produce L_{count} liliefors test = 0,071, while the L_{table} for $n = 63$ at 0.05 significant level is 0,112. Because $L_{count} < L_{table}$ then an error estimate of Y on X is normally distributed. Testing linearity of regression produces $F_{count} < F_{table}$ is $0,86 < 1,82$, so it was concluded that the linier equation regression. From test significance regression produces $F_{count} > F_{table}$ which is, $46,24 > 4,00$, meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating $r_{xy} = 0,657$, the performed the test significance correlation coefficient using the t test and the resulting $t_{count} = 6,80$ and $t_{table} = 1,67$. It can be concluded that there is a positive and significant. The coefficient of determination obtained for 43,12% which shows that 43,12% of the variations of purchase decisions are determined by service quality.

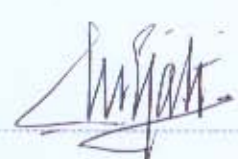
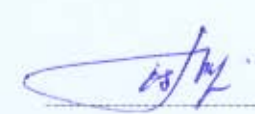
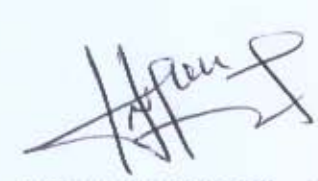
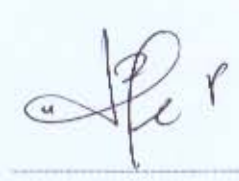
Keyword: *Service Quality, Purchase Decision*

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002	Ketua Penguji		<u>14 Juni 2016</u>
2. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Penguji Ahli		<u>14 Juni 2016</u>
3. <u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001	Sekretaris		<u>14 Juni 2016</u>
4. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM., M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Pembimbing I		<u>14 Juni 2016</u>
5. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Pembimbing II		<u>14 Juni 2016</u>

Tanggal Lulus: 14 Juni 2016

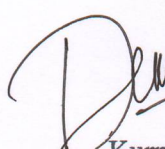
PERNYATAAN ORISINALITAS

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, 14 Juni 2016

Yang membuat pernyataan



Kurnia Dewi Ayuning Tyas
No. Reg. 8135128132

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(QS (Al-'Asyr) 94:5-8)

“....Kaki yang akan berjalan lebih jauh, tangan yang akan berbuat lebih banyak, mata yang akan menatap lebih lama, leher yang akan lebih sering melihat keatas, lapisan tekad yang seribu kali lebih keras dari baja, dan hati yang akan bekerja lebih keras, serta mulut yang akan selalu berdo'a”

(5cm)

Sebuah karya yang sangat sederhana ini ku persembahkan kepada:

1. Ibuku (Wahyuning Puji Hastuti) dan Bapakku (Surono) tercinta yang selalu mendoakanku di setiap waktunya, selalu memberikan semangat untuk mencapai segala yang ku inginkan, serta mengajarkan aku arti kesabaran, kerja keras dan pengorbanan.
2. Bapak Nurdin dan Bu Ryna, dosen pembimbing yang bukan hanya sekedar membimbing, tetapi juga memberikan motivasi dan semangat yang besar hingga karya ini terselesaikan.
3. Teman seperjuangan Theo, Siti, Bella, Lia, Nindi, Eka, Widya serta teman-teman sebimbing yang memberi semangat dalam proses penulisan karya sederhana ini.
4. Teman-teman kelas Tata Niaga Non Reguler 2012 yang selama empat tahun saling berbagi ilmu, suka, duka, canda, dan tawa, serta kebersamaan.

-its not the end, but its just a new beginning-

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah rahmat dan hidayah-Nya serta izin-Nya lah maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si., selaku dosen pembimbing I dan Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dukungan, waktu, tenaga, kritik dan saran dalam penulisan skripsi.
2. Ryna Parlyna, MBA., selaku dosen pembimbing II yang banyak berperan untuk memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dukungan, waktu, tenaga, kritik dan saran dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Dr. Corry Yohana, MM, selaku dosen pembimbing akademik.
4. Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuannya.
6. Bapak Suswojo, selaku Ketua Rukun Warga RW.007 yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian ini.

7. Kedua orang tua tercinta Bapak Surono dan Wahyuning Puji Hastuti, S.Pd, serta adikku Alan Fikri dan Wisnu Luqman Setiawan, dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa, semangat serta dukungannya baik secara moril maupun materil.
8. Untuk Dedi Irawanto, Patner yang selalu membantu dan menemani, memberikan saran, bertukar pendapat, serta menjadi penyemangat dalam pembuatan skripsi ini.
9. Teman-teman seperjuangan Pendidikan Tata Niaga Non Reguler.
10. Teman-teman sebimbingan (Theo, Siti, Eka, Nindi, Dini, Erma, Riri, Tiara, Talitha, Virga, Didi, Mita, Septi, Wanda, Puspa, Dika dan Kak Zae) yang telah membantu dan berjuang bersama dalam proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini diakibatkan karena keterbatasan kemampuan peneliti. Sehubungan dengan itu, peneliti sangat mengharapkan kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, 14 Juni 2016

Kurnia Dewi Ayuning Tyas