



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI MATAHARI MALL SIDOARJO**

**ASFA SALSABILA EKA PUTRI LESTARIANTI
NIM. 183700043**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI MATAHARI MALL SIDOARJO**

**ASFA SALSABILA EKA PUTRI LESTARIANTI
NIM. 183700043**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MATAHARI MALL
SIDOARJO**

**ASFA SALSABILA EKA PUTRI
LESTARIANTI**

NIM. 183700043

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK**

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2022



TUGAS AKHIR



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MATAHARI MALL SIDOARJO



**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**



**ASFA SALSABILA EKA PUTRI
LESTARIANTI**



183700043



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2022





Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

Tugas Akhir ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan serta diujikan dalam **Seminar Skripsi/Tugas Akhir**.

Surabaya, 15 Juni 2022

Dosen pembimbing,

M. Nushron Ali Mukhtar, ST. MT.

NIDN : 0722108505



Persetujuan Panitia Seminar Tugas Akhir/Skripsi

Proposal Tugas Akhir ini telah selesai diseminarkan dan diuji dalam Seminar Proposal Tugas Akhir dan telah dinyatakan LULUS oleh Panitia Seminar Tugas Akhir dari

Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

pada tanggal 28 Juni 2022

Panitia Seminar :
Ketua : Yunia Dwie Nurcahyanie, ST. MT.
Dekan Fakultas Teknik

Sekretaris : M. Nushron Ali Mukhtar, ST. MT.
Ketua Program Studi Teknik Industri

Anggota : Indra Dwi Febryanto, ST. MT.

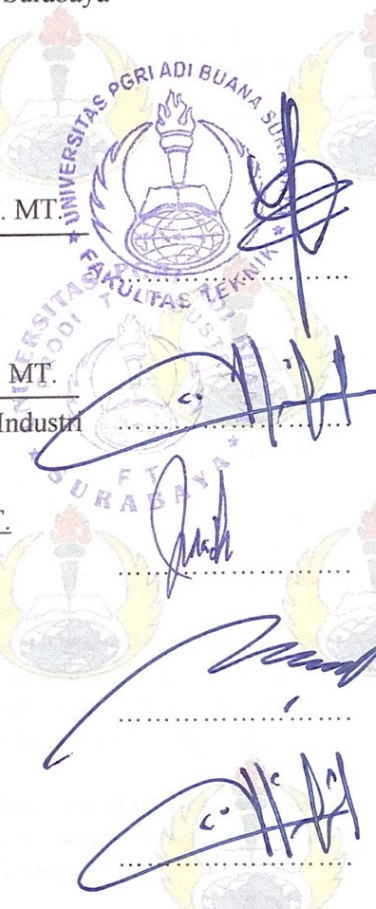
Penguji I

: Drs. Rusdiyantoro, ST. MT

Penguji II

: M. Nushron Ali M, ST. MT.

Dosen Pembimbing





UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09a

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 1)

Pada hari ini,

Tanggal : 28 JULI 2022

Jam : 08.00 - SELESAI

Tempat : FAKULTAS TEKNIK

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : ASFA SALSABILA EKA P. L NIM : 183700043

Dosen Pembimbing : M. NUSHROM ALI M, ST, M.T

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MATAHARI SUDOARJO PLAZA

Saran-saran perbaikan :

tolong kerin

Penguji I

Surabaya, 28 JULI 2022
Mahasiswa,

Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09b

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)

Pada hari ini,

Tanggal : 28 JUNI 2022

Jam : 08.00 - SELESAI

Tempat : _____

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : ASFA SALSABILA EKA P.L

NIM : 183700043

Dosen Pembimbing : M. NUSHIRON ALI M. ST., MT

Judul Tugas Akhir : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MATAHARI MALL SIDOARJO

Saran-saran perbaikan :

Penguji II

INDRA DWI FENRYANTO ST MT

Surabaya, 28 JUNI 2022

Mahasiswa,

[Signature]

* Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut puji syukur penyusun haturkan kehadiran Tuhan YME, dengan limpahan rahmat dan ridhonya, akhirnya penulisan Proposal Penelitian berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Matahari Mall Sidoarjo” ini dapat tersusun dan terselesaikan dengan baik.

Pada proses penulisan proposal penelitian ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan berlangsung. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Yunia Dwi Nurcahyanie, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T. selaku Kepala Prodi Teknik Industri dan Dosen Pembimbing atas segala bimbingan, arahan, serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga Proposal Penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Pihak manajemen Matahari Sidoarjo Plaza yang telah memberi saya kesempatan untuk dapat mengambil penelitian disini serta memberi banyak ilmu dalam dunia kerja.
4. Kedua orang tua penulis, Puji Lestari dan Saiful G. Rianto, yang selalu memberikan support, doa, kasih sayang, nasehat dan kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis.
5. Seluruh teman-teman Teknik Industri angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan dan semangat serta kekompakannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir/skripsi masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu diharapkan adanya saran dan kritik yang membangun agar dapat dijadikan koreksi di kemudian hari.

Surabaya, 19 Juni 2022

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Matahari Departement Store	6
2.2 Kualitas Pelayanan.....	7
2.3 Metode Servqual (<i>Service Quaity</i>).....	9
2.4 Keputusan Pembelian.....	13
2.5 Penelitian Terdahulu	14
BAB III. METODE PENELITIAN	18
3.1 Diagram Alir Penelitian	18
3.2 Variabel Penelitian.....	19

3.3 Populasi dan Sampel	19
3.4 Pengumpulan Data	20
3.5 Pengolahan Data	21
3.6 Analisa Hasil	25
3.7 Rencana Jadwal Penelitian.....	26
BAB IV. ANALISA DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Lokasi/Obyek Penelitian	27
4.2 Pengumpulan Data	28
4.2.1 Data Umum Responden	28
4.2.2 Perhitungan Distribusi Kualitas Pelayanan	30
4.3 Pengolahan Data	40
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.3.2 Metode <i>Service Quality</i>	42
4.3.3 Kualitas Layanan Tiap Dimensi	46
4.3.4 Uji Normalitas Data	47
4.3.5 Pembahasan	48
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	20
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN-LAMPIRAN	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual <i>Servqual</i>	10
Gambar 2.2 Tahap Proses Pengambilan Keputusan	14
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	18
Gambar 3.3 Alur Pengolahan Data Uji Validitas	22
Gambar 3.4 Langkah – Langkah Model <i>Servqual</i>	25

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai <i>t</i> tabel 5Signifikan	23
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 Identitas responden berdasarkan pekerjaan	29
Tabel 4.4 Identitas Responden Frekuensi Membeli	30
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Pertanyaan Tempat Belanja	30
Tabel 4.6 Karyawan Matahari Berpenampilan Bersih dan Rapi	31
Tabel 4.7 MDS Menyediakan Berbagai Koleksi yang Lengkap	31
Tabel 4.8 Karywan Matahari Melayani Cepat Tanggap	32
Tabel 4.9 MDS Memiliki Halaman Parkir Luas Nyaman	32
Tabel 4.10 Mampu Memberikan Barang Sesuai dengan Keinginan	33
Tabel 4.11 Mampu Menjelaskan Secara Detail Produk	33
Tabel 4.12 Dapat Membantu Menangani Keluhan Memilih Produk	34
Tabel 4.13 Pengambilan Stock Tidak Membutuhkan Waktu Lama	34
Tabel 4.14 Konsisten Dalam Melakukan Pelayanan	35
Tabel 4.15 memberikan Kualitas Produk Sesuai	35
Tabel 4.16 Memberikan Peluang Penukaran Produk	36
Tabel 4.17 Memberikan Keramahan Pelayanan	36
Tabel 4.18 Karyawan Matahari Berperilaku Sopan	37
Tabel 4.19 Karyawan Matahari Bertutur Kata Baik	37
Tabel 4.20 Produk yang Dibeli Sesuai Dengan Kebutuhan	38

Tabel 4.21 Memberikan Kemudahan Dalam Pembayaran	38
Tabel 4.22 Membeli Karena Puas Terhadap Pelayanan	39
Tabel 4.23 Akan Berbelanja Kembali Di Matahari	39
Tabel 4.24 Uji Validitas Kenyataan dan Harapan	41
Tabel 4.25 Koefisien Reliabilitas	42
Tabel 4.26 Rekepitulasi Data Kuisisioner	43
Tabel 4.27 Perhitungan Rata-Rata dan Nilai GAP	44
Tabel 4.28 Nilai <i>Mean</i> Tiap Dimensi	45
Tabel 4.29 Nilai Kualitas Layanan Tiap Dimensi	47
Tabel 4.30 Normalitas Data	48

SURAT PERNYATAAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Asfa Salsabila Eka Putri Lestarianti
NIM : 183700043
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian Di Matahari Mall
Sidoarjo

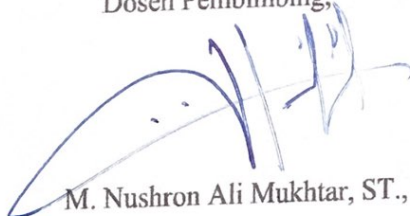
Dosen Pembimbing : M. Nushron Ali Mukhtar, ST., MT.

Menyatakan bahwa **Karya Tugas Akhir** saya ini sebagian maupun keseluruhan adalah bukan hasil menjiplak, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 Juli 2022

Dosen Pembimbing,


M. Nushron Ali Mukhtar, ST., MT.

Mahasiswa



Asfa Salsabila Eka Putri Lestarianti