



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

PROPOSAL PENELITIAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Transaksi Pembayaran I-saku di Toko Indomaret Cipta Menanggal Surabaya

Desi Putri Utami
151500156

Dosen Pembimbing
Drs. Subakir., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TRANSAKSI PEMBAYARAN I-
SAKU di TOKO INDOMARET CIPTA MENANGGAL
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar Sarjana (SM) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

DESI PUTRI UTAMI

NIM : 151500156

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Transaksi Pembayaran I-saku di Toko Indomaret Cipta Menanggal Surabaya

Nama : Desi Putri Utami

a. Nim : 151500156

b. Program Studi : Manajemen 2015

c. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya

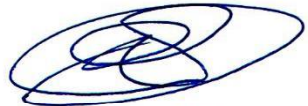
d. Alamat e-mail : putriutamidesi@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Tony Susilo W, S.E.,M.Pd.,M.SM.
NPP : 0709494/DY

Surabaya, 07 Agustus 2019
Dosen Pembimbing,



Drs. Subakir, M.M
NPP: 8607129/DY

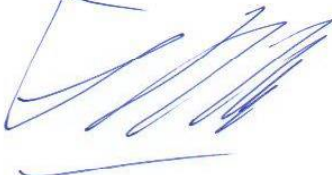
 Menyetujui,
Dekan,
Dra. Siti Istikhoroh, M.Si.
NIP:19671019199203 2 001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Senin
Tanggal : 29 Juli
Tahun : 2019

Penguji I



Drs. Sigit Prihanto Utomo, S.E., M.M.
NPP : 8706188 / DY

Penguji II



Sutarna Wisnu Dyatmika, S.E., M.M.
NPP : 1507732 / DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desi Putri Utami
NIM : 151500156
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian saya dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Transaksi Pembayaran I-saku Ditoko Indomaret Cipta Menanggal Surabaya"** yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2015).


Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar - benarnya.

Surabaya, 7 Agustus 2019



Mahasiswa,


Desi Putri Utami
NIM : 151500156

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Transaksi Pembayaran I-saku Ditoko Indomaret Cipta Menanggal Surabaya”**. Penelitian skripsi ini disusun dengan tujuan memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Manajemen (S.M) Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Penulisan skripsi ini tentunya masih jauh dari sempurna, sehingga penulis mohon maaf atas segala bentuk kekurangan baik dalam penulisan ataupun dalam penyusunan. Pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih dengan setulus hati kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. H. Djoko Adi Walujo, ST, MM, DBA, Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, Msi, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo SE., MPd.,MSM, Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Drs. Subakir., M.M, Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan dan bimbingan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Adi Buana Surabaya atas pendidikan selama di bangku kuliah.
6. Trimakasih untuk Ibu Sandra, Bapak Farit, Bapak dedik selaku pimpinan di toko indomaret cipta menanggal dan teman-teman kasir dan pramuniaga yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian ini.
7. Orang tua tercinta, bopo (Mulyono) dan mama (Nuryani) yang menjadi donatur terbesar selama saya di bangku kuliah, yang selalu ada untuk saya, yang selalu menyemangati saya hingga

saat ini, dan membimbing saya untuk menjadi manusia yang lebih baik.

8. Adek saya tercinta (Faldy Andikha Syahputra) yang selalu memberikan semangat untuk saya.
9. Keluarga saya yang senantiasa mendukung dari awal sampai akhir proses penulisan skripsi.
10. Yang tercinta Iko Hadi Nurcahyo yang selalu menyemangati saya, mengingatkan saya untuk mengerjakan dan selalu membantu saya hingga saat ini.
11. Sahabat saya sejak SMK (mami icha, karmila sendok) yang selalu memberikan saya semangat.
12. Sahabat saya kuliah ade vivi,dewa ayu,vida,deviana yang selalu mengisi hari-hari saya selama di bangku kuliah dan juga mengingatkan saya untuk mengerjakan skripsi.
13. Teman teman angkatan 2015 yang membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis tentunya tidak mampu menyelesaikan karya ini tanpa bantuan tersebut. Semoga semua kebaikan yang telah diberikan dapat menjadikan manfaat, baik bagi penulis maupun para pihak yang turut membantu. Amin.

Surabaya, 7 Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	xii
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xiii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Pemasaran.....	15
2.2.1.1 Pemgertian Pemasaran	15
2.2.1.2 Konsep Pemasaran	16
2.2.1.3 Bauran Pemasaran	16
2.2.2 Keputusan Pembelian	18
2.2.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian	18
2.2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	20
2.2.3 Kualitas Pelayanan	26
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	26
2.2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ..	26
2.2.3.3 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	28
2.2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan	31
2.2.4 Kualitas Produk	32
2.2.4.1 Pengertian Kualitas Produk	32
2.2.4.2 Dimensi Kualitas Produk	33
2.2.4.3 Indikator Kualitas Produk	34
2.3 Kerangka Konseptual	36
2.4 Hipotesis Penelitian	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	39
3.2 Populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel	41
3.2.1 Populasi	41
3.2.2 Sampel	41
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	42
3.3 Jenis dan Sumber Data	42
3.3.1 Jenis Data	42
3.3.2 Sumber Data	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data	44
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	44
3.4.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian	46
3.4.3.1 Lokasi Penelitian	46
3.4.3.2 Waktu Penelitian	46
3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel ...	46
3.5.1 Variabel Penelitian	46
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	47

3.5.2.1 Kualitas Pelayanan	47
3.5.2.2 Kualitas Produk	48
3.4.2.3 Keputusan Pembelian	48
3.5 Analisis Data	49
3.5.1 Pengujian Instrumen Peneitian	49
3.5.1.1 Uji Validitas	49
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	50
3.6.2 Uji Asumsi Klasi	50
3.6.2.1 Uji Normalitas	50
3.6.2.2 Uji Multikolinieritas	51
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas	52
3.6.2.4 Uji Autokorelasi	53
3.6.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.6.3 Pengujian Hipotesis	54
3.6.3.1 Uji t (Parsial)	54
3.6.3.2 Uji F (Simultan)	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Penyajian Data	57
4.1.1 Data Umum	57

4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	57
4.1.1.2 Visi Dan Misi	60
4.1.1.3 Struktur Organisasi	61
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	65
4.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	65
4.3 Analisis Data	77
4.3.1 Pengujian Instrumen	77
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	80
4.3.3 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	83
4.3.4 Kpefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi	85
4.3.5 Pengujian Hipotesis	87
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	93
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Pengukuran Likert	45
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	65
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X2)	69
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian	73
4.7 Hasil Pengujian Validitas	77
4.8 Hasil Perhitungan Reliabilitas	79
4.9 Uji Normalitas	80
4.10 Uji Multikolinearitas	81
4.11 Hasil Uji Autokorelasi	83
4.12 Analisis Regresi Linier Berganda	84
4.13 Koefisien Korelasi Dan Determinasi	86
4.14 Interpretasi Koefisien Korelasi	86
4.15 Tabel Hasil Pengujian Uji-t	88
4.16 Tabel Hasil Pengujian Uji-F	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.3 Kerangka Konseptual	37
3.1 Rancangan Penelitian	40
2.1 Stuktur Organisasi Indomaret Cipta Menanggal	62
4.2 Uji Heteroskedastisitas	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 2	Daftar Hadir Peserta Seminar Proposal
Lampiran 3	Matrik Penelitian
Lampiran 4	Kuisisioner
Lampiran 5	Tabulasi
Lampiran 6	Hasil Pengujian SPSS