

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PELANGGAN PT RAJAWALI NUSINDO
CABANG BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

IFAN HERMANSYAH
NIM : 2411907871



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PELANGGAN PT RAJAWALI NUSINDO
CABANG BOGOR**

Oleh:

Nama : IFAN HERMANSYAH
NIM : 2411907871
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 19 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., M.M

Altatit Dianawati, S.Si., M.M

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, S.H



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PELANGGAN PT RAJAWALI NUSINDO
CABANG BOGOR**

Oleh:

Nama : IFAN HERMANSYAH
NIM : 2411907871
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan dihadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Sabtu
Tanggal : 19 Agustus 2023
Waktu : 11.30 – 12.30 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Wahyu Widayat, S.Si., S.E., M.M (.....)

Anggota : Nuryani Susana, S.Pd., S.H., M.H (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., M.M

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IFAN HERMANSYAH
NIM : 2411907871
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201161008990003
Alamat : Jl. Raya Gardu Seri Ciaruteun Rt 02 Rw 03 No. 33 Desa
Cimanggu 1 Kecamatan Cibungbulang Kabupaten Bogor
16630.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan PT Rajawali Nusindo Cabang Bogor ini merupakan hasil penyusunan murni saya sendiri dan bukan merupakan hasil penyusunan dari orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalih formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 19 Agustus 2023

IFAN HERMANSYAH

ABSTRAK

IFAN HERMANSYAH. NIM 2411907871. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan PT Rajawali Nusindo Cabang Bogor.

Di era globalisasi ini, kualitas pelayanan dipandang sebagai hal yang kompetitif. Hal ini dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap perusahaan yang bergerak dibidang distribusi tentunya. Kualitas Pelayanan di PT Rajawali Nusindo dapat mempengaruhi penjualan dikarenakan sering terjadi menghambatnya transaksi yang dilakukan oleh karyawan dengan pihak pembeli. Seiring dengan pelayanan yang diberikan kepada pihak pembeli karyawan bisa dikatakan tidak konsisten dalam menjalankan tugas yang dilakukan. Hal ini dapat dirasakan oleh pihak pembeli terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diproyeksikan dengan variabel bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan terhadap keputusan pembelian di PT Rajawali Nusindo Cabang Bogor baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Responden penelitian ini adalah pelanggan PT Rajawali Nusindo Cabang Bogor periode Maret 2023 yang melakukan pembelian produk *consumer* sebanyak 76 responden. Pengujian hasil pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan software *Statistical Program For Social Science* (SPSS) versi 26.

Dari hasil pengujian, dapat diperoleh kesimpulan, secara simultan, variabel bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Adapun nilai Adjusted R Square sebesar 0,889, yang berarti variabel independen yang terdiri dari bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan dapat menjelaskan variabel dependen yaitu keputusan pembelian sebesar 88,9%. Sedangkan sisanya 11,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kemudian secara parsial, untuk semua variabel dependen memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $Sig < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan jika variabel bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

IFAN HERMANSYAH. NIM 2411907871. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan PT Rajawali Nusindo Cabang Bogor.

In this era of globalization, service quality is seen as a competitive thing. This can affect purchasing decisions for the services provided by employees to companies engaged in the distribution sector, of course. The quality of service at PT Rajawali Nusindo can affect sales because it often hinders transactions made by employees and buyers. Along with the services provided to the buyer, employees can be said to be inconsistent in carrying out the tasks performed. This can be felt by the buyer of the services provided by employees.

The purpose of this study was to determine the effect of projected service quality with tangibles, empathy, reliability, responsiveness and assurance variables on purchasing decisions at PT Rajawali Nusindo Bogor Branch either simultaneously or partially. This study used a quantitative method using a questionnaire as a data collection tool. Respondents to this study were customers of PT Rajawali Nusindo Bogor Branch for the period March 2023 who purchased consumer products as many as 76 respondents. Testing the results of data collection was carried out using multiple linear regression analysis with the Statistical Program For Social Science (SPSS) version 26 software.

From the test results, it can be concluded that, simultaneously, the variables of physical evidence, empathy, reliability, responsiveness and assurance have a significant effect on purchasing decisions. The Adjusted R Square value is 0.889, which means that the independent variables consisting of tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance can explain the dependent variable, namely the purchase decision of 88.9%. While the remaining 11.1% is explained by other variables not examined in this study. Then partially, all the dependent variables have a $t_{count} > t_{table}$ and a Sig value < 0.05 , so it can be concluded that the variables of tangible, empathy, reliability, responsiveness and assurance partially have a significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance, Purchasing Decisions.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas semua rahmat dan karunia yang telah diberikan oleh Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Tak lupa shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, manusia terbaik yang ada di muka bumi. Penulis sangat bersyukur atas kehendak yang diberikan oleh Allah SWT yang telah melimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat melakukan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pelanggan PT Rajawali Nusindo Cabang Bogor”. Penelitian ini merupakan salah satu sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Selama proses melakukan penelitian ini, penulis menyadari pentingnya kualitas pelayanan dalam dunia usaha karena hal ini menjadi aspek penting yang harus dilakukan oleh perusahaan. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan yang dilakukan karyawan terhadap pelayanan yang diberikan serta bagaimana kualitas pelayanan yang diinginkan oleh konsumen.

Penulis juga menyadari bahwa penelitian ini tidak akan selesai tanpa ada bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, S.E., M.Sc., M.AP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, S.H selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI sekaligus Dosen Pembimbing yang terus berusaha untuk memajukan jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B dan juga dapat membimbing serta mengarahkan penulis dari awal hingga penulis dapat menyusun skripsi dengan baik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi dalam mengajar sehingga penulis bisa melakukan penelitian proposal skripsi ini.

5. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
6. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
7. Bapak Toni S.E. selaku Kepala Cabang PT Rajawali Nusindo Cabang Bogor yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Ayahanda Sakri B. Misnan serta Ibunda Manih tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan mereka. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis berharap, semua kekurangan dalam penelitian ini dapat menjadi pembelajaran bagi penelitian selanjutnya. Terima kasih.

.Depok, 19 Agustus 2023
Penulis,

IFAN HERMANSYAH
NIM: 2411907871

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN DAN PERSETUJUAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan	7
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan	9
2.1.2. Keputusan Pembelian	14
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Konseptual	23
2.4. Hipotesis	24
 BAB. III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2. Jenis Penelitian	26
3.3. Populasi dan Sampel	26
3.3.1. Populasi	26
3.3.2. Sampel	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data	28
3.5. Definisi Operasional Variabel	29
3.5.1. Variabel Bebas	29
3.5.2. Variabel Terikat	31
3.6. Teknik Analisis Data	33
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	34
3.6.2. Persamaan Regresi	35
3.6.3. Uji Kualitas Data	36

3.6.4. Uji Asumsi Klasik	38
3.6.5. Uji Hipotesis	39

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	43
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.2. Karakteristik Responden	44
4.1.3. Tanggapan Responden	46
1. Bukti Fisik (X_1)	46
2. Empati (X_2)	48
3. Keandalan (X_3)	50
4. Daya Tanggap (X_4)	51
5. Jaminan (X_5)	53
6. Keputusan Pembelian (Y)	54
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	56
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	61
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	61
1. Uji Normalitas	62
2. Uji Heteroskedastisitas	63
3. Uji Multikolinieritas	64
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	64
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	64
2. Hasil Uji F (Simultan)	66
3. Koefisien Determinasi	67
4. Hasil Uji t (Parsial)	68
5. Pengaruh Dominan	69
4.2. Pembahasan	70

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	78
5.2. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Sampel Pelanggan PT Rajawali Nusindo Cabang Bogor	2
Tabel 1.2. Data Penjualan Tahun 2022	4
Tabel 2.1. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	26
Tabel 3.2. Kategori Pelanggan Per Maret 2023.....	27
Tabel 3.3. Kategori Sampel Pelanggan Permaret 2023	28
Tabel 3.4. Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 3.5. Angka Penafsiran	34
Tabel 4.1. Produk Consumer	44
Tabel 4.2. Karakteristik Responden	45
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Terkait Variabel Bukti Fisik	47
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Terkait Variabel Empati	48
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Terkait Variabel Keandalan	50
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Terkait Variabel Daya Tanggap	51
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Terkait Variabel Jaminan	53
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Terkait Variabel Keputusan Pembelian	55
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	57
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Empati	58
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan	59
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	59
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan	59
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	60
Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.16. Hasil Uji Normalitas Data	62
Tabel 4.17. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	64
Tabel 4.18. Hasil Uji Regresi Berganda	65
Tabel 4.19. Hasil Uji F	67
Tabel 4.20. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	67
Tabel 4.21. Hasil Uji t	68
Tabel 4.22. Variabel Dominan	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perilaku Konsumen dalam mengambil keputusan pembelian	16
Gambar 2.2 Model Perilaku Konsumen	19
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik <i>Scatterplot</i>	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	83
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 3. Tabulasi Data	87
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	89
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	99
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup	100
Lampiran 7. Tabel r, F dan t	101