

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI MATAHARI LIPPO PLAZA EKALOKASARI
BOGOR**

SKRIPSI

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

Oleh:

**ALDO RENALDI
NIM: 2411807141**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI MATAHARI LIPPO PLAZA EKALOKASARI
BOGOR**

Oleh:

Nama : ALDO RENALDI
NIM : 2411807141
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 19 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Hanantyo Dewanto, SP, MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI MATAHARI LIPPO PLAZA EKALOKASARI
BOGOR**

Oleh:

Nama : ALDO RENALDI
NIM : 2411807141
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 19 Agustus 2022
Waktu : 16.10 – 17.30

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Maya Andini Kartikasari., SP., MM. (...*Maya Andini*...)
Penguji II : Nuryani Susana, S.Pd., SH., MH. (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aldo Renaldi
NIM : 2411807141
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3201241306980002
Alamat : Kp.Bendungan RT/RW 003/001, Kelurahan Bendungan,
Kecamatan Ciawi, Kab. Bogor, Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul analisis kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di matahari lippo plaza ekalokasari bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, 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 termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 19 Agustus 2022

ALDO RENALDI

ABSTRAK

ALDO RENALDI. NIM 2411807141. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor (Studi Kasus Pelanggan Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor).

Perkembangan dunia usaha yang semakin luas di Indonesia, khususnya pada sektor retail menyebabkan perusahaan saling berkompetisi untuk mencapai target penjualan. Salah satu cara untuk meningkatkan pendapatan perusahaan, yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan tetap loyal kepada perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengukur tingkat kepuasan pelanggan agar dapat bertahan hingga saat ini. Hal tersebut menjadi fokus penelitian ini yang berlokasi di PT Matahari Department Store, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor. PT Matahari Department Store berdiri sejak tahun 1958 dan masih bertahan sampai saat ini.

Secara parsial kehandalan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor karena thitung (2,158) > ttabel (1,985) serta nilai signifikasinya di bawah 0,05. Secara parsial daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor karena thitung (0,110) < ttabel (1,985) serta nilai signifikasinya di atas 0,05. Secara parsial jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor karena thitung (0,228) < ttabel (1,985) serta nilai signifikasinya di atas 0,05. Secara parsial empati berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor karena thitung (2,053) > ttabel (1,985) serta nilai signifikasinya di bawah 0,05. Secara parsial tampilan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor hitung (2,635) > ttabel (1,985) serta nilai signifikasinya di bawah 0,05. sesuai.

Dengan uraian-uraian di atas serta hasil analisis dan interpretasi data yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan Secara simultan variabel kehandalan, empati dan tampilan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor. Secara parsial variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor. Secara parsial daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor. Secara parsial jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor. Secara parsial empati berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor. Secara parsial tampilan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor

Kata kunci: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, tampilan, keputusan pembelian.

ABSTRACT

ALDO RENALDI. ID 2411807141. *Analysis of Service Quality on Purchase Decisions at Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor. (Case Study of Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Customers, Bogor).*

The development of the wider business world in Indonesia, especially in the retail sector, causes companies to compete with each other to achieve sales targets. One way to increase the company's revenue is to improve the quality of service so that customers remain loyal to the company. Therefore, companies need to measure the level of customer satisfaction in order to survive until now. This is the focus of this research which is located at PT Matahari Department Store, Lippo Plaza Ekalokasari, Bogor. PT Matahari Department Store was founded in 1958 and still survives to this day.

Partially, reliability has a significant effect on purchasing decisions for Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor because tcount (2.158) ttable (1.985) and the significance value is below 0.05. Partially, responsiveness has no significant effect on the purchasing decision of Matahari Lippo Plaza Ekaloksari Bogor because tcount (0.110) ttable (1.985) and the significance value is above 0.05. Partially, the guarantee has no significant effect on the purchasing decision of Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor because tcount (0.228) ttable (1.985) and the significance value is above 0.05. Partially, empathy has a significant effect on the purchasing decision of Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor because tcount (2.053) ttable (1.985) and the significance value is below 0.05. Partially, the display has a significant effect on the purchasing decision of Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor (2,635) t table (1,985) and the significance value is below 0.05.

With the descriptions above and the results of the analysis and interpretation of the data described previously, it can be concluded that simultaneously reliability, empathy and display variables have a significant effect on purchasing decisions at Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor. Partially, the reliability variable has a significant effect on purchasing decisions at Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor. Partially, responsiveness has no significant effect on purchasing decisions at Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor. Partially, the guarantee has no significant effect on purchasing decisions at Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor. Partially, empathy has significant effect on purchasing decisions at Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor. Partially, the display has significant effect on purchasing decisions at Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor.

Keywords: reliability, responsiveness, assurance, empathy, display, purchase decision

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT penulis panjatkan karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Matahari Lippo Plaza Ekalokasari Bogor”** ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus-tulusnya terutama kepada berbagai pihak berikut ini:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Ahmad Subagyo, SE., MM., CRBD., CSA.,CRP selaku ketua senat Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
4. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
5. Bapak Hanantyoko Dewanto, SP, MM sebagai pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingannya, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
7. Para staff dan Pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

8. Ibunda saya tercinta, yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Desy sahabat tercinta, yang telah menjadi *support system* terbaik selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Regiyanti kakak terbaik, yang telah menjadi *support system* terbaik, yang telah meluangkan waktunya, memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
11. Rekan-rekan mahasiswa kelas khususnya angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
12. Bapak Goenawan Rusimin selaku Pimpinan matahari lippo plaza ekalokasari Bogor dan ibu Naomi Aruan sebagai supervisor cashier yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
13. Para staff dan rekan kerja lippo plaza ekalokasari bogor yang membantu mendapatkan data penelitian dalam skripsi ini.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 19 Agustus 2022
Penulis,

ALDO RENALDI
NIM: 2411807141

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	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	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Rumusan Masalah	3
1.5. Tujuan Penelitian	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Sistematika Penulisan	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pemasaran	7
2.1.2. Kualitas	8
2.1.3. Keputusan Pembelian	9
2.1.4. Pelayanan.....	13
2.2. Penelitian Terdahulu	16
2.3. Kerangka Berpikir	18
2.4. Hipotesis	21
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	23
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.3.1. Populasi	24
3.4. Teknik Pengumpulan Data	26
3.5. Definisi Operasional Variabel	27
3.5.1. Variabel Bebas	28
3.5.2. Variabel Terikat	30
3.6. Teknik Analisis Data	30
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	32
3.6.2. Persamaan Regresi	33
3.6.3. Uji Kualitas Data	35

3.6.4. Uji Asumsi Klasik	38
3.6.5. Uji Hipotesis	
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil penelitian	42
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.2. Karakteristik Responden	43
4.1.3. Tanggapan Responden	44
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	54
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	60
4.2. Pembahasan	65
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	69
5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	23
Tabel 3.2. Jumlah Pelanggan Member Matahari Lippo Plaza Bogor	24
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.4. Angka Penafsiran	31
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	43
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Variabel Keandalan	45
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Variabel Daya Tanggap	46
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Variabel Jaminan	48
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Variabel Empati	49
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Variabel Tampilan	51
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian	52
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan.....	55
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	55
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan.....	55
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Empati	56
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Tampilan	56
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	56
Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.15. Hasil Uji Multikolonieritas (<i>Tolerance & VIF</i>).....	59
Tabel 4.16. Hasil Uji Regresi Berganda	60
Tabel 4.17. Hasil Uji F (Uji Simultan)	61
Tabel 4.18. Koefisien Determinasi	62
Tabel 4.19. Hasil Uji t (Uji Parsial)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik jumlah pengunjung dengan data transaksi	2
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Penelitian	20
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	58
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	72
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	77
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian.....	77
Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Reliabilitas)	79
Lampiran 5. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis)	85
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	88
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	89
Lampiran 8. Tabel F	90
Lampiran 9. Tabel t	91