

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK GO-SEND**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**GAMPANG WICAKSONO
1131001049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2017**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Gampang Wicaksono

NIM : 1131001049

Tanda Tangan :



Tanggal : 13 September 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Gampang Wicaksono
NIM : 1131001049
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial (FEIS)
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Produk Go-send

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

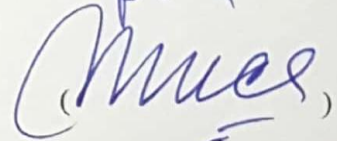
DEWAN PENGUJI

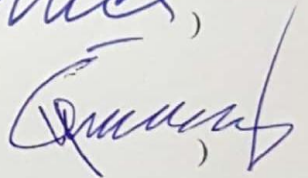
Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, SE., MM

Penguji 1 : Muchsin S. Shihab, M.Sc., MBA, Ph. D.

Penguji 2 : Ir. Gunardi Endro, Ph.D

()

()

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 13 September 2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Produk Go-send.”**

Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak awal perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Ibu Dominica Arni Widyastuti, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Bapak Muchsin S. Shihab, M.Sc., MBA, Ph. D. selaku dosen pembahas yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan dalam proses penyelesaian skripsi ini;
- 3) Bapak Hendro dan Ibu Deaty, selaku orang tua penulis yang telah memberi dukungan baik material maupun moral;
- 4) Muhammad Tri Ryanto, Arvito Muhammad dan Dena Iswanty yang senantiasa membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini
- 5) Kevin Dininno, Darari Noor Ramadhan, Khairunissa Rachman, dan Muhammad Ario Baskoro yang senantiasa membantu, mendukung, dan menemani dalam menjalani kehidupan perkuliahan;
- 6) Rekan-rekan Program Studi Manajemen Universitas Bakrie angkatan 2011, 2012, 2013, dan 2014 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung pada masa perkuliahan.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 13 September 2017

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Gampang Wicaksono
NIM : 1131001049
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

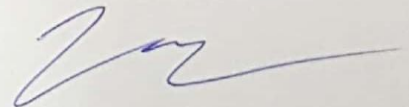
“Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Produk Go-send.”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 13 September 2017

Yang menyatakan



Gampang Wicaksono

“PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK GO-SEND.”

Gampang Wicaksono

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas jasa yang dimiliki oleh layanan Go-Send dari Go-Jek dalam meningkatkan keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan melibatkan 100 penduduk jabodetabek di rentan usia produktif dengan teknik sampling *convenience sampling method*, dan regresi linier sederhana dengan alat bantu *software* IBM SPSS Statistics 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian. Hubungan antarvariabel kualitas jasa dan keputusan pembelian pun terhitung kuat menuju sangat kuat dan searah.

Kata kunci: *kualitas jasa, keputusan pembelian, Go-Send, Go-Jek*

“INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE TO PURCHASE DECISIONS ON GO-SEND SERVICE”

Gampang Wicaksono

ABSTRACT

This study aims to determine how the influence of service quality conducted by Go-Send by Go-Jek in influencing purchase decisions. This research uses quantitative approach and involves 100 Residents jabodetabek in vulnerable productive age with sampling convenience sampling method technique, and simple linear regression with software tool of IBM SPSS Statistics 23. The result of this research indicates that servicequality has significant influence on purchase decisions. The relationship between service quality variables and purchase decisions is also strongly calculated towards very strong and unidirectional.

Key words: kualitas jasa, keputusan pembelian, Go-Send, Go-Jek

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	Error! Bookmark not defined.
.....	vii
.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Rumusan masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Produk Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Karakteristik Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Dimensi Kualitas Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.3 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Perilaku Pembelian Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Keputusan pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Peranan Konsumen Dalam Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.3.4. Tahap-tahap Dalam Proses Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hubungan Antara Kualitas Jasa Dengan Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.5 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.6 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objektif Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Unit Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Metode Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Jumlah Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Pengambilan data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.1 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.4.1.1.1 Metode Pengumpulan Skala Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.5 Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.1 Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.4 Uji Regresi Linear Sederhana	Error! Bookmark not defined.
3.6.5 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Analisis Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pre Test Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis Statistik	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.4 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.

4.4.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.4	Analisis Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Uji Regresi Linear Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4.1	Analisis Uji T.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Pengujian Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.6	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 1	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan <i>Sales B2c E-commerce</i> Di negara-negara Asia	1
Gambar 1.2 Fitur Baru: GO-SEND, Layanan Pengiriman Super Cepat dan Aman	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Model 3	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 3	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	27
Tabel 3.2 Koefisien Korelasi	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 100 responden	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolienaritas	42
Tabel 4.7 <i>Model Summary</i>	43
Tabel 4.8 Koefisien	44

