

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN YOSHINOYA RESTORAN DI
JAKARTA**

TUGAS AKHIR



FEBRIARINI WIDIASTUTI

NIM: 1161901008

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

JAKARTA

2018

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Febriarini Widiastuti

NIM : 1161901008

Tanda Tangan :



Tanggal : 29 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Febriarini Widiastuti

NIM : 1161901008

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Yoshinoya Restoran Di Jakarta.**

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

Dosen Pembimbing : Muchsin Saggaff Shihab, SE., M.Sc.
MBA., Ph.D



Penguji 1 : Dominica Arni Widyastuti, SE., MM



Penguji 2 : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., MM.s.,



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Yoshinoya Restoran Di Jakarta**”.

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. Orang tua beserta kakak dan keluarga tercinta yang telah memberikan doa, dukungan, semangat, dan kasih sayang kepada penulis secara material dan moral hingga skripsi ini dapat selesai;
2. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, SE., M.Sc., MBA., Ph.D, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
3. Muktaviani Thamaryan, Nasuha Alief, Aprilia Syafitri Rachman yang senantiasa membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini;
4. Teman-teman KK Manajemen Batch 6 yang senantiasa membantu dan saling memberi dukungan dimasa perkuliahan;
5. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

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, Agustus 2018

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Febriarini Widiastuti

NIM : 1161901008

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Yoshinoya Restoran di Jakarta

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif 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 : 29 Agustus 2018

Yang menyatakan



Febriarini Widiastuti

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN YOSHINOYA RESTORAN DI
JAKARTA**

Febriarini Widiastuti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen Yoshinoya Restoran di Jakarta. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 responden yang membeli produk Yoshinoya Restoran di Jakarta dengan memakai teknik *purposive sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis lewat uji F dan uji t serta uji analisis koefisien determinasi (R^2). Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, keputusan pembelian.

***ANALYSIS EFFECT OF THE QUALITY SERVICES AND
QUALITY PRODUCTS ON CONSUMER PURCHASE
DECISIONS YOSHINOYA RESTAURANT IN JAKARTA***

Febriarini Widiastuti

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the influence of service quality and pricing on customer purchase decision Yoshinoya Restoran in Jakarta. In this study, data was collected through a questionnaire method for 100 respondents has bought Yoshinoya Restoran in Jakarta by using purposive sampling method to determine respondents' responses to each variable. Then an analysis of the data obtained in the form of quantitative analysis and qualitative analysis is carried out. Quantitative analysis includes validity and reliability testing, classical assumption test, hypothesis testing through F test and t test and analysis of the coefficient of determination (R²). The data analysis technique used is multiple linear regression analysis which serves to prove the research hypothesis. The conclusion of this study is that quality service and quality product together have a positive and significant effect on purchase decisions variables.

Keywords: quality service, quality product, purchase decisions.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.5.1 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.2 Kualitas Produk.....	10
2.3 Keputusan Pembelian.....	12

2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Pengembangan Hipotesis	16
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	16
2.5.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	16
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	17
2.6 Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Desain Penelitian.....	19
3.2 Variabel Penelitian	19
3.3 Populasi dan Penentuan Sampel	20
3.1 Teknik Pengambilan Sampel	21
3.4 Jenis dan Sumber Data	21
3.4.1 Jenis Data	21
3.4.2 Sumber Data.....	22
3.5 Definisi Operasional.....	22
3.6 Metode Analisa Data	24
3.6.1 Uji Reliabilitas dan Validitas	25
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	25
3.6.3 Uji Multikolinieritas.....	27
3.6.4 Metode Pengujian Hipotesis	27
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	28
3.6.3 Uji Koefesioen Determinasi (R^2).....	28
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Karakteristik Responden	30
4.2 Uji Instrumen	31
4.2.1 Uji Reliabilitas	31
4.2.2 Uji Validitas	32

4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
4.2.3.1 Uji Multikolinieritas	33
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas	34
4.2.3.3 Uji Normalitas	35
4.2.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	35
4.3 Metode Pengujian Hipotesis	37
4.3.1 Uji t (pengujian hipotesis secara parsial)	37
4.3.2 Uji F (pengujian hipotesis secara bersama)	37
4.4 Analisis Koefisien Determinasi	38
4.5 Pembahasan.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	44
DAFTAR LAMPIRAN	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	Operasionalisasi Tabel	22
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	30
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolinieritas	33
Tabel 4.5	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	36
Tabel 4.6	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	36
Tabel 4.7	Hasil Uji F	38
Tabel 4.8	Hasil Uji R Square.....	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Keputusan Pembelian Oleh Konsumen	13
Gambar 2.2	Kerangka Teoritis.....	17
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	34
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	47
Kuesioner Penelitian	47
Lampiran 2	49
Hasil Olahan Data Kuesioner Menggunakan IBM Statistics 22.....	49