

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU PADA MASYARAKAT  
KECAMATAN CIKUPA DI TOKO ISTANA SEPATU  
CITRA RAYA TANGERANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1)**

**Disusun oleh :**

**Nama : Azka Mayesta**

**Nim : 1916120144**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
PUTRA PERDANA INDONESIA  
TANGERANG**

**2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **AZKA MAYESTA**

Nim : 1916120144

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Di Toko Istana Sepatu Citra Raya Tangerang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya tulis pribadi dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya tulis orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia dan Undang-undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan dipaksakan

Tangerang, 12 Mei 2023



/Azka Mayesta

1916120144



### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : AZKA MAYESTA

NIM : 1916120144

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

JENJANG : STRATA SATU (S1)

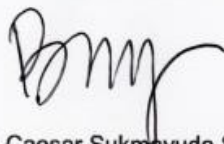
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Di Toko Istana Sepatu Citra Raya Tangerang

Telah disetujui dan diterima baik oleh dosen pembimbing skripsi guna melengkapai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 26 Agustus 2023

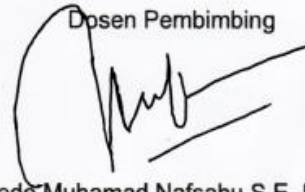
Disetujui Oleh,

Ketua Program Studi



Bagus Caesar Sukmayuda, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing



Drs. La ode Muhamad Nafsahu, S.E., M.M.

## LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : **AZKA MAYESTA**  
NIM : **1916120144**  
PROGRAM STUDI : **MANAJEMEN**  
JENJANG : **STRATA SATU**  
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Di Toko Istana Sepatu Citra Raya Tangerang

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 26 Agustus 2023 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Penguji dibawah ini.

Dosen Pembimbing,

Drs. La ode Muhamad Nafsahu, S.E., M.M.

Tim Penguji :

Ketua : Toni Suhara, S.E., M.M.

Anggota : 1. Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.

2. Drs. La ode M. Nafsahu, S.E., M.M.

Disahkan pada tanggal 26 Agustus 2023

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia

Ketua Yayasan

Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M.

## **ABSTRAKSI**

**AZKA MAYESTA, 1916120144**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPATU PADA MASYARAKAT KECAMATAN CIKUPA DI TOKO ISTANA SEPATU CITRA RAYA TANGERANG**

Skripsi : Program Studi Manajemen 2023

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian

( xiii + 112 + Lampiran)

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepatu pada masyarakat kecamatan cikupa di Toko Istana Sepatu Citra Raya Tangerang. Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian sepatu. Di dalam suatu perusahaan atau organisasi pelayanan merupakan salah satu faktor yang paling menentukan keberhasilan bagi perusahaan. kualitas produk yang baik dapat mempengaruhi keputusan pembelian bagi konsumen yang menggunakan suatu produk ataupun jasa.

Berdasarkan hasil dari uji parsial dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terbukti memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap variabel keputusan pembelian ( $Y$ ) dengan nilai = 0,307 atau sama dengan 30,7%. Variabel kualitas produk ( $X_2$ ) terbukti memiliki pengaruh sangat signifikan terhadap variabel keputusan pembelian ( $Y$ ) dengan nilai = 0.441 atau sama dengan 44,1%. setelah dilakukan melalui Uji simultan dapat diketahui nilai pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) secara simultan terhadap keputusan pembelian ( $Y$ ) bahwa nilai  $F$  hitung jauh lebih besar dari  $F$  tabel = 39,979 > 3,09 dan nilai signifikan 0.000 < 0.05. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) memiliki pengaruh sangat signifikan secara simultan terhadap keputusan pembelian ( $Y$ ).

Daftar Pustaka 27 (2013-2020)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puja dan puji serta syukur, penulis panjatkan keharibaan Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, atas segala petunjuk, bimbingan dan kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Keputusan pembelian di toko sepatu Istana Sepatu Citra Raya Tangerang Pada Masyarakat Kecamatan Cikupa Tangerang.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI), Tangerang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bagus Caesar Sukmayuda, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang.
3. Drs Laode Muhamad Nafsahu, S.E., M.M. selaku pembimbing dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak/ibu Dosen, Staff dan sivitas akademika STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran dan pelayanan dengan penuh kesabaran untuk keberhasilan saya dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.
5. Pimpinan Toko Istana Sepatu Citra Raya Cikupa Tangerang yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bantuan dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap konsumen Toko Istana Sepatu Citra Raya Cikupa Tangerang Cikupa Tangerang yang telah berkenan mengisi kuesioner yang penulis ajukan untuk melengkapi data penelitian sesuai dengan pernyataan pada masing-masing variabel.
7. Rekan – rekan mahasiswa STIE Putra Perdana Indonesia angkatan tahun 2019 atas suport serta dorongan selama mengikuti kuliah dan menyelesaikan skripsi ini
8. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dorongan semangat untuk mengikuti kuliah serta menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis hanya bisa berdo'a semoga apa yang diberikan akan mendapatkan balasan yang berlimpah serta menjadi catatan amal yang sempurna dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari apa yang diharapkan, mengingat keterbatasan kemampuan dan pengetahuan serta waktu yang ada. Karenanya, dengan segala kerendahan hati penulis



mengharapkan kritik dan saran untuk langkah penyempurnaan dan perbaikan dimasa yang akan datang.

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Tangerang 12 Mei 2023  
Penulis,

Azka Mayesta

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAKSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	8
BAB II : LANDASAN TEORI .....	10
A. Kualitas Pelayanan .....	10
B. Kualitas Produk .....	20
C. Keputusan Pembelian .....	28
D. Kerangka Berfikir .....	39
E. Hipotesis Penelitian .....	40
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....	42
A. Jenis Penelitian .....	42
B. Jenis dan Sumber Data .....	43
C. Metode Pengumpulan Data .....	44
D. Populasi dan Sampel .....	47
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	48
F. Teknik Analisis Data .....	56

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	63
A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	63
B. Deskripsi Data Penelitian .....	69
C. Deskripsi Data Variabel .....	72
D. Distribusi Data Angket Penelitian .....	79
E. Analisis Hasil Penelitian .....	98
F. Pembahasan .....	103
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN .....	108
A. Simpulan .....	108
B. Saran .....	109
DAFTAR PUSTAKA .....	110

## DAFTAR TABEL

### Tabel Halaman

3.1	: Tabel Skala Likert Kuesioner Penelitian .....	46
3.2	: Tabel Operasional Variabel .....	50
3.3	: Tabel Korelasi Parsial .....	59
4.1	: Jenis Kelamin Responden .....	69
4.2	: Jenis Usia Responden .....	70
4.3	: Pendidikan Responden .....	71
4.4	: Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	73
4.5	: Validitas Variabel Kualitas Produk (X2) .....	73
4.6	: Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	74
4.7	: Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	75
4.8	: Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2) .....	76
4.9	: Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	76
4.10	: Tabel Uji Normalitas <i>One Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	77
4.11	: Tabel Deskripsi Kualitas Pelayanan 1 .....	80
4.12	: Tabel Deskripsi Kualitas Pelayanan 2 .....	81
4.13	: Tabel Deskripsi Kualitas Pelayanan 3 .....	81
4.14	: Tabel Deskripsi Kualitas Pelayanan 4 .....	82
4.15	: Tabel Deskripsi Kualitas Pelayanan 5 .....	82
4.16	: Tabel Deskripsi Kualitas Pelayanan 6 .....	83
4.17	: Tabel Deskripsi Kualitas Pelayanan 7 .....	84
4.18	: Tabel Deskripsi Kualitas Pelayanan 8 .....	84
4.19	: Tabel Deskripsi Kualitas Pelayanan 9 .....	85
4.20	: Tabel Deskripsi Kualitas Pelayanan 10 .....	85
4.21	: Tabel Deskripsi Kualitas Produk 1 .....	86
4.22	: Tabel Deskripsi Kualitas Produk 2 .....	87
4.23	: Tabel Deskripsi Kualitas Produk 3 .....	87
4.24	: Tabel Deskripsi Kualitas Produk 4 .....	88

4.25 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 5 .....	88
4.26 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 6 .....	89
4.27 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 7 .....	89
4.28 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 8 .....	90
4.29 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 9 .....	91
4.30 : Tabel Deskripsi Kualitas Produk 10 .....	91
4.31 : Tabel Deskripsi Keputusan Pembelian 1 .....	92
4.32 : Tabel Deskripsi Keputusan Pembelian 2 .....	92
4.33 : Tabel Deskripsi Keputusan Pembelian 3 .....	93
4.34 : Tabel Deskripsi Keputusan Pembelian 4 .....	94
4.35 : Tabel Deskripsi Keputusan Pembelian 5 .....	94
4.36 : Tabel Deskripsi Keputusan Pembelian 6 .....	95
4.37 : Tabel Deskripsi Keputusan Pembelian 7 .....	96
4.38 : Tabel Deskripsi Keputusan Pembelian 8 .....	96
4.39 : Tabel Deskripsi Keputusan Pembelian 9 .....	97
4.40 : Tabel Deskripsi Keputusan Pembelian 10 .....	98
4.41 : Hasil Uji Koefisien Korelasi ( <i>Pearson Correlation</i> ) .....	99
4.42 : Uji Koefisien Determinasi .....	100
4.43 : Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	101
4.44 : Hasil Uji T .....	102
4.45 : Hasil F Hitung .....	103

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar Halaman

2.1 : Kerangka Pemikiran .....	39
4.1 : Lokasi Toko Istana Sepatu.....	64
4.2 : Gudang Toko.....	65
4.3 : Foto Produk.....	66
4.4 : Struktur Toko.....	68
4.5 : Jenis Kelamin Responden .....	70
4.6 : Usia Responden .....	71
4.7 : Pendidikan Responden.....	72
4.8 : Hasil Uji Normalitas .....	78
4.9 : Histogram Normalitas .....	79