

ABSTRAK

Wilbert Tanaka, 181010281, 2022, Analisa Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Membeli Produk Di PT. Kriya Swarna Pubian, STIE Eka Prasetya, Program Studi Manajemen, Pembimbing I: Ihdina Gustina S.E., M.M., Pembimbing II: Muammar Rinaldi, S.Pd., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Membeli pada PT. Kriya Swarna Pubian, mengetahui pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Membeli pada PT. Kriya Swarna Pubian, mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Keputusan Membeli pada PT. Kriya Swarna Pubian.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka atau bilangan. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, data sekunder diperoleh dari data dan literatur yang berkenaan dengan permasalahan yang dibahas. Populasi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian adalah seluruh pelanggan yang melakukan pembelian pada perusahaan selama periode 2020 sampai dengan 2021 sebanyak 144 pelanggan tetap. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 106 responden. Data dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil analisis memberikan persamaan **Keputusan Pembelian = 9,110 + 0,351 Kualitas Produk + 0,404 Pelayanan + e.**

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk memiliki nilai t_{hitung} (4,828) > t_{tabel} (1,983) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Kriya Swarna Pubian. Hasil analisis menunjukkan Pelayanan memiliki nilai t_{hitung} (5,401) > t_{tabel} (1,983) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Kriya Swarna Pubian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Membeli pada PT. Kriya Swarna Pubian berdasarkan nilai F_{hitung} (40,451) > F_{tabel} (3,08) dengan signifikansi $0,00 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk dan Pelayanan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Kriya Swarna Pubian. Hasil penelitian ini didukung oleh nilai R Square (R^2) atau koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,429 artinya variabel Keputusan Pembelian dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Produk dan Pelayanan sebesar 42,9% sedangkan sisanya 57,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti harga, penjualan personal, diskon, kegiatan periklanan dan berbagai variabel lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Pelayanan, Keputusan Membeli

ABSTRACT

Wilbert Tanaka, 181010281, 2022, Analysis of the Effect of Product and Service Quality on Customer Decisions to Purchase Products at PT. Kriya Swarna Pubian, STIE Eka Prasetya, Management Study Program, Supervisor I: Ihdina Gustina S.E., M.M., Supervisor II: Muammar Rinaldi, S.Pd., M.Sc.

This study aims to determine the effect of product quality on purchasing decisions at PT. Kriya Swarna Pubian, knowing the effect of Service on Buying Decisions at PT. Kriya Swarna Pubian, knowing the effect of Product and Service Quality on Buying Decisions at PT. Pubian Swarna Craft.

The research methodology used is descriptive quantitative method. The type of data used in this study is quantitative data, namely data obtained in the form of numbers or numbers. Sources of data in the form of primary data and secondary data. Primary data was obtained from the results of distributing questionnaires to respondents, secondary data was obtained from data and literature relating to the problems discussed. The research population that will be used in the study are all customers who make purchases at the company during the period 2020 to 2021 as many as 144 regular customers. By using the Slovin formula with an error rate of 10%, the number of samples obtained is 106 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression analysis method. The results of the analysis give the equation of Purchase Decision = $9.110 + 0.351 \text{ Product Quality} + 0.404 \text{ Service} + e$.

The results of the research analysis show that Product Quality has a value of tcount (4.828) > ttable (1.983) with a significant level of $0.000 < 0.05$ so it can be concluded that there is a partially significant positive effect between Product Quality on Purchase Decisions at PT. Pubian Swarna Craft. The results of the analysis show that the service has a value of tcount (5.401) > ttable (1.983) with a significant level of $0.000 < 0.05$ so it can be concluded that there is a partially significant positive effect between services on purchasing decisions at PT. Pubian Swarna Craft.

The results showed that the quality of products and services had a positive and significant effect on purchasing decisions at PT. Kriya Swarna Pubian based on the value of Fcount (40.451) > Ftable (3.08) with a significance of $0.00 < 0.05$ so that it can be concluded that there is a significant influence between Product Quality and Service Simultaneously on Purchase Decisions at PT. Pubian Swarna Craft. The results of this study are supported by the value of R Square (R²) or the coefficient of determination obtained is 0.429 meaning that the Purchasing Decision variable can be explained by the Product and Service Quality variable of 42.9% while the remaining 57.1% is influenced by other factors originating from outside this research model such as price, personal selling, discounts, advertising activities and various other variables.

Keywords: Product Quality, Service, Buying Decision.