

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN

TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI RESTORAN SUSHI TEI MAL KELAPA GADING

Oleh:

Nama : Renie Octavianti Gunawan

NIM : 22100011

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

SEPTEMBER 2014



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI RESTORAN SUSHI TEI MAL KELAPA GADING

Diajukan Oleh:

Nama : Renie Octavianti Gunawan

NIM : 22100011

Jakarta, 18 September 2014

Disetujui Oleh:

Pembimbing,



(Lily Harjati, Ir., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2014

© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Renie Octavianti Gunawan / 22100011 / 2014 / Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Restoran Sushi Tei Mal Kelapa Gading/ Dosen Pembimbing: Lily Harjati,Ir.,M.M.

Pangan berubah menjadi sebuah industri kuliner yang tidak hanya memberikan cita rasa namun sekaligus kebutuhan lain bagi manusia untuk bersosialisasi. Ini membuat industri kuliner bertumbuh dengan sangat subur. Indonesia mempunyai keragaman jenis masakan dari berbagai negara maupun daerah. Ini menjadikan restoran sebagai salah satu bisnis yang paling menarik untuk dijalankan. Restoran Jepang semakin diminati oleh masyarakat dan ini mengakibatkan persaingan restoran Jepang semakin meningkat.

Teori yang digunakan dalam masalah penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas layanan dan keputusan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Objek penelitian adalah restoran Sushi Tei Mal Kelapa Gading. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian, sedangkan variabel independen meliputi kualitas produk dan kualitas layanan. Jumlah sampel yang digunakan oleh peneliti adalah sebanyak 20 responden yang pernah membeli dan makan di restoran Sushi Tei Mal Kelapa Gading. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling *non – probability* sampling dengan metode *judgement sampling* dimana sampling diambil dengan sengaja berdasarkan karakteristik tertentu. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan analisis regresi linier melalui program *IBM SPSS Statistics 21.0*

Hasil output SPSS 21.0 menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keputusan Pembelian.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Hak ini dilindungi undang-undang
Dilarang mengutip atau menyalin dalam bentuk apa pun tanpa izin IBIKKG.

Insitut Bsnis dan Informatika Kwik Kian Gie



ABSTRACT

Renie Octavianti Gunawan/ 22100011/ 2014/ The Effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Buying Decision at Sushi Tei Restaurant Mall Kelapa Gading/ Advisor: Lily Harjati,Ir.,M.M.

Nowadays, food as part of culinary industry, is no longer only satiating people, but also acts as a mediator for people to socialize with others. Surely, this is one of the reason for the rapid growth of culinary industry. Indonesian cuisine varies greatly by countries and regions. This makes the restaurant as one of the most attractive business to run. Recently, public has shown their interest in Japanese cuisines which resulted a competition among Japanese restaurant.

The theory used in this study is the theory of product quality, service quality and purchase decisions. The purpose of this study is to determine the effect of product quality and service quality on consumer purchasing decisions.

The object of this study is Sushi Tei Restaurant Mall Kelapa Gading. The dependent variable in this research is consumer buying decision, while the independent variables are the product quality and service quality. The number of samples are 120 respondents who had purchased and eaten in Sushi Tei Restaurant Mall Kelapa Gading. The sampling technique used is non - probability technique sampling with judgment sampling method in which sampling is taken deliberately by certain characteristics. The technique of data analysis used is the classical assumption test and linear regression analysis through IBM SPSS statistics 21.0

The results of 21.0 SPSS output showed that product quality and service quality are significantly influence on consumer purchasing decisions.

The conclusion of this study indicate that product quality and service quality have a positive effect on consumer purchasing decisions.

Keywords: Product Quality, Service Quality and Buying Decision



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas selesainya skripsi ini. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak memberikan kontribusi kepada peneliti baik berupa petunjuk, penjelasan, pengarahan, bimbingan maupun dorongan secara moril maupun materiil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing dan membantu selama proses penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Ibu Lily Harjati, Ir., M.M. selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia menguangkan waktu, pikiran, serta saran di tengah kesibukan beliau untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh dosen dan staff pengajar Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan yang tiada ternilai kepada peneliti selama masa perkuliahan.
3. Seluruh staff perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu peneliti dalam mencari sumber – sumber penelitian dan data untuk skripsi.
4. Papa, mama, dan adik Irfan Meidianto tersayang dan tercinta serta seluruh keluargaku yang telah ikut membantu, mendoakan, dan memberikan semangat dengan penuh cinta kasih kepada peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Kelly Sanjaya, Gusdyan Megarita, Ivanny Amanda, Harry, Ci Lusia Olivia, Ko Aditya Kania, Ko Dicky, Ci Benedicta Cindy yang telah banyak memberikan petunjuk,





meminjamkan buku teks, dan meluangkan waktu menjawab pertanyaan peneliti yang kesulitan.

6. Teman-teman seperjuangan mengerjakan skripsi, Loreenza, Willy, Maureen, Fregina, Susan, Sonnia, Diah, Felicia, Meining, Agnes, Sondang, Rafika, Fanny dan semua teman-teman yang telah mau berbagi ilmu, pengetahuan, canda dan tawa.

7. Keluarga besar UKM Keluarga Mahasiswa Katolik yang telah memberikan banyak hal unik dipelajari selama menimba ilmu di KSB, serta pengalaman dan kenangan yang sangat berharga yang tidak akan peneliti lupakan.

8. Teman-teman Kwik Kian Gie School of Business angkatan 2010 atas kebersamaan dan dukungannya selama semester 1 sampai peneliti menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut membantu dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai banyak keterbatasan. Namun peneliti telah berusaha semaksimal mungkin memberikan yang terbaik. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Tuhan Yesus memberkati.

Jakarta, Agustus 2014

Peneliti

DAFTAR ISI



HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	5
D. Batasan Penelitian.....	5
E. Rumusan Masalah	5
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Produk.....	8
a. Pengertian Produk	8
b. Level Produk.....	9

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



c. Klasifikasi produk dan jasa	9
2. Kualitas Produk.....	13
a. Pengertian Kualitas Produk.....	13
b. Dimensi Kualitas Produk	14
3. Layanan.....	17
a. Pengertian Layanan.....	17
b. Karakteristik Layanan.....	17
c. Pengertian Kualitas Layanan	19
d. Dimensi Kualitas Layanan.....	19
4. Keputusan Pembelian.....	20
a. Pengertian Keputusan	20
b. Tingkat Pencarian Informasi.....	20
c. Pandangan yang mendasari Proses Pengambilan Keputusan	21
d. Model Pengambilan Keputusan Konsumen.....	22
e. Keputusan Pembelian.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Pemikiran	29
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek Penelitian	32
B. Desain Penelitian	32
C. Variabel Penelitian.....	34
D. Teknik Pengumpulan Data	37
E. Penentuan Sampel.....	38

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



F. Teknik Pengambilan Sampel.....	39
C G. Skala Likert	39
H. Teknik Analisis Data	41
1. Analisis Persentase	41
2. Uji Validitas	42
3. Uji Reliabilitas.....	42
4. Uji Asumsi Klasik	43
5. Regresi Linear Ganda.....	45
6. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	45
7. Uji Signifikan Parsial (Uji t)	46
8. Koefisien Determinan (R^2).....	47

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

BAB VII. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	48
B. Analisis Pembahasan	53
1. Analisis Profil Responden	53
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	55
3. Analisis Variabel Kualitas Produk	57
4. Analisis Variabel Kualitas Layanan	66
5. Analisis Variabel Keputusan Pembelian	74
6. Uji Asumsi Klasik	77
7. Analisis Pengaruh Antar Variabel Penelitian	79
C. Hasil Penelitian.....	82

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Kesimpulan.....	84
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	88

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Irna, Handoyo dan Agung	28
Tabel 2.2	Nela, Handoyo, Sari	29
Tabel 3.1	Dimensi dan Indikator dari Kualitas Produk	35
Tabel 3.2	Dimensi dan Indikator dari Kualitas Layanan	36
Tabel 3.3	Dimensi dan Indikator dari Keputusan Pembelian	37
Tabel 3.4	Jawaban Skala Likert.....	40
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pengeluaran	55
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	55
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	56
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.9	Ukuran makanan yang disajikan restoran Sushi Tei cocok dengan porsi Anda	57
Tabel 4.10	Tampilan makanan yang disajikan restoran Sushi Tei menarik perhatian	58
Tabel 4.11	Variasi menu makanan yang ditawarkan oleh restoran Sushi Tei menarik ...	59
Tabel 4.12	Sushi Tei memiliki rasa yang khas.....	59
Tabel 4.13	Restoran Sushi Tei memiliki atmosfer/suasana yang berbeda dengan restoran sejenis lainnya	60
Tabel 4.14	Rasa makanan dari restoran Sushi Tei enak	61
Tabel 4.15	Makanan di restoran Sushi Tei mengenyangkan.....	61
Tabel 4.16	Penyajian makanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh restoran Sushi Tei..	62





Tabel 4.17 Makanan dari restoran Sushi Tei dapat bersaing dengan restoran sejenis lainnya	63
Tabel 4.18 Restoran Sushi Tei dalam menyajikan makanan selalu sama dari waktu ke waktu	64
Tabel 4.19 Skor rata – rata Kualitas Produk.....	65
Tabel 4.20 Karyawan Sushi Tei mencatat pesanan dengan tepat.....	66
Tabel 4.21 Karyawan Sushi Tei tanggap dalam melayani permintaan konsumen	67
Tabel 4.22 Karyawan Sushi Tei cekatan dalam menghadapi masalah.....	67
Tabel 4.23 Karyawan Sushi Tei sopan dalam melayani konsumen	68
Tabel 4.24 Karyawan Sushi Tei menguasai produk makanan yang ditawarkan oleh Sushi Tei.....	69
Tabel 4.25 Karyawan Sushi Tei memahami keinginan konsumen	70
Tabel 4.26 Karyawan Sushi Tei memberikan perhatian individual kepada konsumen....	70
Tabel 4.27 Cara berpenampilan karyawan Sushi Tei selalu rapih	71
Tabel 4.28 Fasilitas yang disediakan restoran Sushi Tei memberikan kenyamanan.....	72
Tabel 4.29 Skor rata – rata Kualitas Layanan	73
Tabel 4.30 Akan membeli makanan di restoran Sushi Tei.....	74
Tabel 4.31 Memiliki komitmen untuk membeli makanan di restoran Sushi Tei dalam jangka panjang.....	75
Tabel 4.32 Skor rata – rata Keputusan Pembelian.....	76
Tabel 4.33 Hasil Output Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.34 Hasil Output Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4.35 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas	79
Tabel 4.36 Uji Keberartian Model (Uji F).....	80
Tabel 4.37 Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)	80

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tabel 4.38 Koefisien Determinasi (R^2) 81

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Pengambilan Keputusan	27
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	31
Gambar 4.1 Logo Sushi Tei Indonesia	48

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pra Kuesioner Penelitian.....	88
Lampiran II Hasil Perolehan Data Pra Kuesioner	91
Lampiran III Uji Validitas	94
Lampiran IV Uji Reliabilitas	98
Lampiran V Kuesioner	99
Lampiran VI Hasil Perolehan Data Profil Responden.....	102
Lampiran VII Hasil Perolehan Data Kuesioner.....	107
Lampiran VIII Data Kuesioner.....	117
Lampiran IX Uji Asumsi Klasik.....	125
Lampiran X Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	127

© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.