

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO
PERLENGKAPAN ABRI SANTY SEMBADA 10 SURABAYA**



Oleh :

**ANGGIE RETNO PANGESTU
NPM : 19.1.0212031**

Program Studi S1 Manajemen

**SEKOLAH TINGGI EKONOMI SURABAYA INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2023

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO
PERLENGKAPAN ABRI SANTY SEMBADA 10 SURABAYA**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

Oleh :

**ANGGIE RETNO PANGESTU
NPM :19.1.0212031**

Program Studi S1 Manajemen

**SEKOLAH TINGGI EKONOMI SURABAYA INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2023

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO PERLENGKAPAN ABRI
SANTY SEMBADA 10 SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :
ANGGIE RETNO PANGESTU
NPM: 19.1.02.12031

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 25 Maret 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Heru Suprihadi, M.S., C.P.M.
Anggota : 1. Dr. Suwitho, M.Si.
2. Drs. Ec. Yahya, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

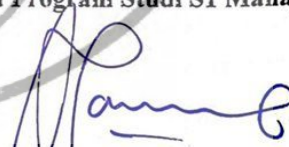
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Drs. Ec. Yahya, M.M..



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadhil Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **Anggie Retno Pangestu**

N.P.M : **19.1.02.12031**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO PERLENGKAPAN ABRI SANTY SEMBADA 10 SURABAYA.

Diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Maret 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagina atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila demikian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan penyalinan atau meniru tulisan orang lain seolah oleh hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 25 Maret 2023



Anggie Retno Pangestu

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : **ANGGIE RETNO PANGESTU**
NPM : **19.1.02.12031**
Program Studi : **S1 Manajemen**
Tempat/Tanggal Lahir : **Surabaya, 25 Agustus 2001**
Agama : **Islam**
Jumlah saudara/anak yang ke : **1 (Satu)**
Alamat : **Jl. Darmokali No.43A Surabaya**
Status : **Belum Menikah**

B. ORANG TUA

Nama : **R. Agus Prawiroto**
Alamat : **Jl. Darmokali No.43A Surabaya**
Pekerjaan Jabatan : **Pegawai Negeri Sipil**

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SD Negeri Keputran 6 Surabaya
2. Tamatan SMP Negeri 52 Surabaya
3. Tamatan SMA Trimurti Surabaya
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VIII	2019 – 2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat Gol	Jabatan
-	-	-	-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas berkat dan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu dengan judul **PENGARUH ATRIBUT PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO PERLENGKAPAN ABRI SANTY SEMBADA 10 SURABAYA**. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program Pendidikan Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar karena adanya banyak dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E, M.Si, Ak, CA, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Drs. Ec. Yahya, M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan masukan, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
4. Dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam menyusun skripsi ini melalui bangku perkuliahan.

5. Pimpinan Toko Perlengkapan Abri Santy Sembada 10 Surabaya telah memberi izin untuk melakukan penelitian.
6. Orang tua tercinta beserta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam menjalani studi hingga skripsi ini di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berperan memberikan dukungan dan bantuan.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari banyak hal yang masih belum sempurna oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi yang peneliti buat.

Sebagai akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua yang kelak berminat menggunakan skripsi ini sebagai bahan bacaan maupun sumber informasi.

Surabaya, Februari 2023

Anggie Retno Pangestu

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .	10
2.1 Tinjauan Teoretis	10
2.1.1 Atribut Produk.....	10
2.1.2 Kualitas Produk.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	16
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Rerangka Konseptual	26
2.4 Pengembangan Hipotesis	27
2.4.1 Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian	27
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	28
BAB 3 : METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	30
3.1.1 Jenis Penelitian.....	30
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	31

3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.3.1	Jenis Data.....	32
3.3.2	Sumber Data.....	32
3.3.3	Teknik Pengambilan Data.....	32
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	33
3.4.1	Variabel Penelitian.....	33
3.4.2	Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5	Teknik Analisis Data.....	38
3.5.1	Uji Instrumen.....	38
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.4	Uji Kelayakan Model.....	42
3.5.5	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	42
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1	Hasil Penelitian.....	44
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.2	Deskripsi Responden.....	45
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
4.1.4	Uji Instrumen.....	52
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	56
4.1.7	Uji Kelayakan Model.....	58
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	60
4.2	Pembahasan.....	61
4.2.1	Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	61
4.2.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	63
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	64
BAB 5	: PENUTUP.....	67
5.1	Simpulan.....	67
5.2	Keterbatasan.....	68
5.3	Saran.....	68
	JADWAL PENELITIAN.....	69
	DAFTAR PUSTAKA.....	70
	LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penjualan Perlengkapan ABRI Santy Sembada 10 Surabaya	6
2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
3 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Usia.....	46
4 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Pekerjaan	46
5 Tanggapan Responden Terhadap Atribut Produk.....	48
6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	49
7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	50
8 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	51
9 Hasil Uji Validitas	52
10 Hasil Uji Reliabilitas	53
11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
12 Hasil Uji Multikolinieritas	57
13 Hasil Uji F.....	59
14 Hasil Koefisien Determinasi Berganda.....	59
15 Hasil Uji t.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual	27
2 Hasil Uji Normalitas	56
3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	72
2 Tabulasi	76
3 Hasil Output SPSS	78

