

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA BAHAN
BAKAR MINYAK PERTAMINA DI WILAYAH JAKARTA TIMUR**
(Studi Kasus Konsumen Bahan Bakar Minyak Peralite di Wilayah Jakarta Timur)

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE
QUALITY ON THE PURCHASE DECISIONS OF PERTAMINA FUEL
USERS IN THE EAST JAKARTA AREA***

(Case Study of Peralite Fuel Oil Consumers in the East Jakarta Region)

Oleh
Fandy Satria Putra
2019410060

SKRIPSI

Untuk memenuhi gelar Sarjana dalam Ilmu ekonomi Program Studi
manajemen pada Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA BAHAN BAKAR
MINYAK PERTAMINA DI WILAYAH JAKARTA TIMUR**

(Studi Kasus Konsumen Bahan Bakar Minyak Peralite di Wilayah Jakarta Timur)


***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE
QUALITY ON THE PURCHASE DECISIONS OF PERTAMINA FUEL
USERS IN THE EAST JAKARTA AREA***


(Case Study of Peralite Fuel Oil Consumers in the East Jakarta Region)


**Oleh
Fandy Satria Putra
2019410060**


SKRIPSI

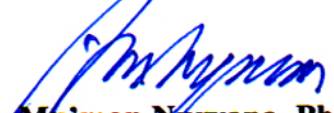
**Untuk Memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu
Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal
Jakarta, Senin, 14 Agustus 2023 dengan nilai B+**

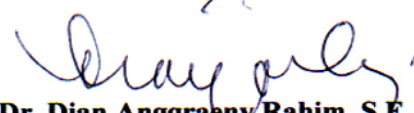

Resa Nurlaela Anwar, SE, MM
Dosen Pembimbing


Dr. Firsan Nova
Dosen Penguji I


Drs. Fauzi Baisyir, M.M.
Dosen Penguji II


Resa Nurlaela Anwar, SE, MM
Dosen Penguji III


Mu'man Nuryana, Ph.D.
Mu'man Nuryana, Ph.D.


Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.
Ketua Program Studi

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fandy Satria Putra

NIM : 2019410060

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Pemasaran

Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Bahan Bakar Minyak Pertamina di Wilayah Jakarta Timur (Studi Kasus Konsumen Bahan Bakar Minyak Peralite di Wilayah Jakarta Timur)”

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan diujikan dihadapan panita penguji skripsi.

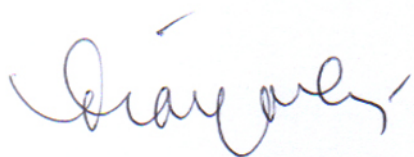
Jakarta, 2023


Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Menyetujui,

Pembimbing


(Dr. Dian Anggraeny Rahim, S.E., M.Si.)


(Resa Nurlaela Anwar, SE, MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fandy Satria Putra

NIM : 2019410060

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Bahan Bakar Minyak Pertamina di Wilayah Jakarta Timur” yang dibimbing oleh Ibu Resa Nurlaela Anwar S.E, M.M adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya dan menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Darma Persada. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, Juli 2023

nyataan,

Fandy Satria Putra

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah saya ucapkan segala puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan ramhat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNA BAHAN BAKAR MINYAK PERTAMINA DI WILAYAH JAKARTA TIMUR”** proposal skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana (Strata 1) Ekonomi Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, saya menyadari bahwa proposal skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh terbatasnya kemampuan saya dalam menyerap ilmu yang diterima sehingga penyusunan proposal skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, dorongan, doa, petunjuk, arahan dan bimbingan dari berbagai banyak pihak. Oleh karena ini, pada kesempatan ini saya mengucapkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Pembimbing Ibu Resa Nurlaela Anwar, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi program studi Manajemen Pemasaran yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyelesaian proposal ini.
2. Bapak dan Ibu Dosen yang selama ini telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta seluruh Karyawan dan Staff Tata Usaha Fakultas

Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan sampai dengan penulis menyelesaikan skripsi ini.

3. Kepada Ayah dan Ibu yang selalu memberikan doa, semangat dan memberikan dukungannya dari berbagai aspek sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi beserta seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan proposal skripsi ini.
6. Kepada Septi, Sade, Marshanda, Adel, Dinop, Marceleo, Ilham, Noval, Wahyu, Njek, Adam, Samuel dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Demikian skripsi ini dibuat, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun, Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan

Jakarta, 03 Juni 2023

Fandy Satria Putra

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pengguna bahan bakar minyak Pertamina di wilayah Jakarta Timur. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang telah melakukan pembelian bensin pertalite di Pertamina di wilayah Jakarta Timur dengan minimal 3 kali dalam 1 bulan terakhir. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif dan regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas) dilakukan sebagai persyaratan yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linear berganda. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji (F), secara parsial menggunakan uji (T).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Pembelian, hal tersebut dibuktikan dengan uji F dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($101,375 > 3,09$). Sedangkan Kualitas Produk secara parsial atau sebagian mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Pembelian, hal ini dibuktikan dengan uji T dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($6,799 > 1,985$). Dan Kualitas Pelayanan secara parsial atau sebagian mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Pembelian, hal ini dibuktikan dengan uji T dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($5,231 > 1,985$).

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of Product Quality and Service Quality on Purchasing Decisions of Pertamina fuel users in the East Jakarta area. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents who had purchased pertalite gasoline at Pertamina in the East Jakarta area for at least the last 1 month. Sampling was carried out using a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. The analytical tools used are descriptive statistics and multiple linear regression, classical assumption tests (normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test) are carried out as requirements that must be met in multiple linear regression analysis. Simultaneous hypothesis testing using test (F), partially using test (T).

The results of this study indicate that the variables Product Quality and Service Quality have a simultaneous effect on Purchasing Decisions, this is evidenced by the F test with $F_{count} > F_{table}$ ($101.375 > 3.09$). While Product Quality partially or partially has an influence on Purchasing Decisions, this is evidenced by the T test with a value of $T_{count} > T_{table}$ ($6.799 > 1.985$). And Service Quality partially or partially has an influence on Purchase Decisions, this is evidenced by the T test with a value of $T_{count} > T_{table}$ ($5.231 > 1.985$).

Keyword: Product Quality, Service Quality, Purchase Decision

DAFTAR ISI

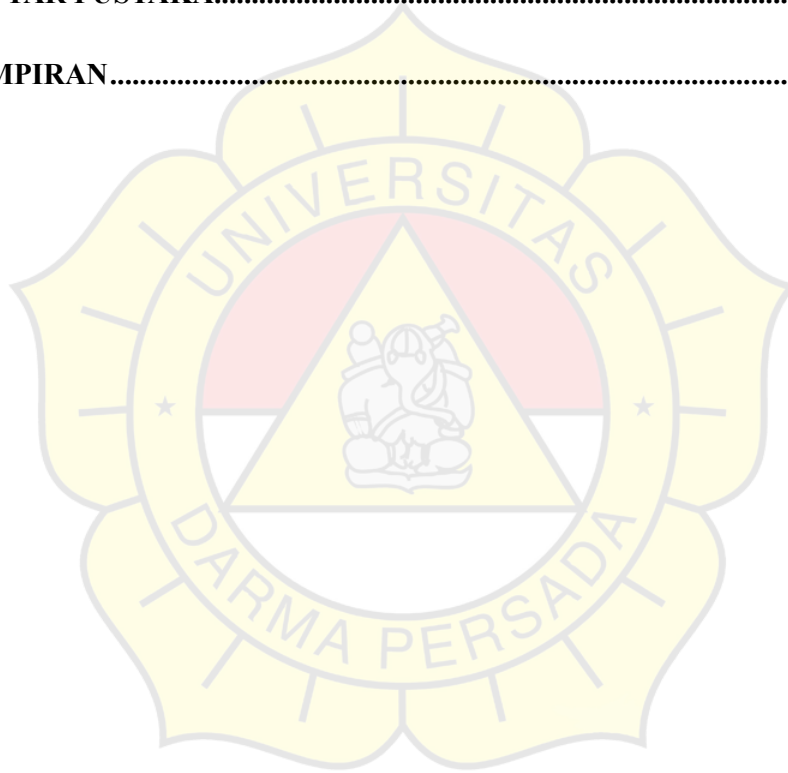
	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Rumusan Masalah	16
1.2.1 Identifikasi Masalah	16
1.2.2 Pembatasan Masalah	17
1.2.3 Rumusan Masalah	18

1.3	Tujuan Penelitian	18
1.4	Manfaat Penelitian	19
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....		20
2.1	Landasan Teori	20
2.1.1	Pemasaran	20
2.1.2	Kualitas Produk.....	27
2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	31
2.1.4	Keputusan Pembelian.....	36
2.2	Landasan Empiris (Penelitian Terdahulu)	42
2.3	Kerangka Pemikiran	46
2.4	Hipotesis Penelitian	48
2.5	Paradigma Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Metode Penelitian	49
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	50
3.3	Operasional Variabel	50
3.4	Sumber dan Cara Penentuan Data	56
3.4.1	Sumber dan Jenis Data.....	56
3.4.2	Cara Penentuan Data.....	58
3.4.3	Teknik Sampling.....	60

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.6	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	62
3.6.1	Uji Keabsahan Data	62
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	65
3.6.3	Alat dan Analisis Data	67
3.6.4	Uji Hipotesis	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		74
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	74
4.1.1	Sejarah PT Pertamina.....	74
4.1.2	Visi dan Misi Pertamina.....	76
4.2	Hasil Penelitian.....	77
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	78
4.2.3	Profil Responsen Berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	79
4.3	Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variabel.....	80
4.3.1	Kualitas Produk.....	80
4.3.2	Kualitas Pelayanan.....	91
4.3.3	Keputusan Pembelian.....	100
4.4	Uji Keabsahan Data	112

4.4.1	Uji Validitas	112
4.4.2	Uji Reliabilitas	114
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	115
4.5.1	Uji Normalitas.....	115
4.5.2	Uji Multikololineritas.....	117
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	118
4.6	Alat Analisis	119
4.6.1	Analisis Regresi Linier Berganda	119
4.6.2	Analisis Regresi Sederhana.....	121
4.6.3	Koefisien Kolerasi (R)	123
4.6.4	Koefisien Determinasi (R2)	124
4.7	Pengujian Hipotesis	127
4.7.1	Uji Simultan (Uji F).....	127
4.7.2	Uji Parsial (Uji T)	128
4.8	Pembahasan	130
4.8.1	Pengaruh Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	130
4.8.2	Pengaruh Kualitas Produk (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	131
4.8.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Keputusan	

Pembelian (Y)	132
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	134
5.1 Simpulan	134
5.3 Saran	135
DAFTAR PUSTAKA.....	136
LAMPIRAN.....	141



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Volume Penjualan Di SPBU Nusantara 44.53226.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1 Oprasional Variabel	51
Tabel 3.2 Skala Likert	62
Tabel 3.3 Rentang Skala	69
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Kolerasi.....	70
Tabel 3.5 Tingkat Koefisien Determinasi	71
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	79
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	79
Tabel 4.5 Tanggapan responden terhadap pernyataan 1	80
Tabel 4.6 Tanggapan responden terhadap pernyataan 2	81
Tabel 4.7 Tanggapan responden terhadap pernyataan 3	82
Tabel 4.8 Tanggapan responden terhadap pernyataan 4	83
Tabel 4.9 Tanggapan responden terhadap pernyataan 5	83
Tabel 4.10 Tanggapan responden terhadap pernyataan 6	84
Tabel 4.11 Tanggapan responden terhadap pernyataan 7	85
Tabel 4.12 Tanggapan responden terhadap pernyataan 8	86
Tabel 4.13 Tanggapan responden terhadap pernyataan 9	86

Tabel 4.14	Tanggapan responden terhadap pernyataan 10	87
Tabel 4.15	Tanggapan responden terhadap pernyataan 11	88
Tabel 4.16	Tanggapan responden terhadap pernyataan 12	88
Tabel 4.17	Tanggapan responden terhadap pernyataan 13	89
Tabel 4.18	Tanggapan responden terhadap pernyataan 14	90
Tabel 4.19	Tanggapan responden terhadap pernyataan 15	90
Tabel 4.20	Tanggapan responden terhadap pernyataan 1	91
Tabel 4.21	Tanggapan responden terhadap pernyataan 2	92
Tabel 4.22	Tanggapan responden terhadap pernyataan 3	93
Tabel 4.23	Tanggapan responden terhadap pernyataan 4	93
Tabel 4.24	Tanggapan responden terhadap pernyataan 5	94
Tabel 4.25	Tanggapan responden terhadap pernyataan 6	95
Tabel 4.26	Tanggapan responden terhadap pernyataan 7	95
Tabel 4.27	Tanggapan responden terhadap pernyataan 8	96
Tabel 4.28	Tanggapan responden terhadap pernyataan 9	97
Tabel 4.29	Tanggapan responden terhadap pernyataan 10	97
Tabel 4.30	Tanggapan responden terhadap pernyataan 11	98
Tabel 4.31	Tanggapan responden terhadap pernyataan 12	99
Tabel 4.32	Tanggapan responden terhadap pernyataan 1	100
Tabel 4.33	Tanggapan responden terhadap pernyataan 2	100
Tabel 4.34	Tanggapan responden terhadap pernyataan 3	101
Tabel 4.35	Tanggapan responden terhadap pernyataan 4	102
Tabel 4.36	Tanggapan responden terhadap pernyataan 5	102

Tabel 4.37	Tanggapan responden terhadap pernyataan 6	103
Tabel 4.38	Tanggapan responden terhadap pernyataan 7	104
Tabel 4.39	Tanggapan responden terhadap pernyataan 8	104
Tabel 4.40	Tanggapan responden terhadap pernyataan 9	105
Tabel 4.41	Tanggapan responden terhadap pernyataan 10	106
Tabel 4.42	Tanggapan responden terhadap pernyataan 11	106
Tabel 4.43	Tanggapan responden terhadap pernyataan 12	107
Tabel 4.44	Tanggapan responden terhadap pernyataan 13	108
Tabel 4.45	Tanggapan responden terhadap pernyataan 14	109
Tabel 4.46	Tanggapan responden terhadap pernyataan 15	109
Tabel 4.47	Tanggapan responden terhadap pernyataan 16	110
Tabel 4.48	Tanggapan responden terhadap pernyataan 17	111
Tabel 4.49	Tanggapan responden terhadap pernyataan 18	111
Tabel 4.50	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	113
Tabel 4.51	Hasil Uji Reliabilitas	115
Tabel 4.52	Tabel Kolmogorov-Smirnov	116
Tabel 4.53	Hasil Uji Multikolinieritas	118
Tabel 4.54	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	120
Tabel 4.55	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	121
Tabel 4.56	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	123
Tabel 4.57	Hasil Uji Koefisien Kolerasi	124

Tabel 4.58 Hasil Koefisien Determinasi (R²) Sederhana Kualitas Pelayanan (X ₂) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	127
Tabel 4.59 Hasil Parameter Uji F.....	128
Tabel 4.60 Hasil Parameter Uji T	129



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Data Konsumsi BBM Peralite Tahun 2015-2022 Di Indonesia	6
Gambar 1.2 Grafik Data Frekuensi Penggunaan BBM Berdasarkan Jenisnya Di Indonesia	8
Gambar 1.3 Kelebihan BBM Peralite	11
Gambar 1.4 Kelebihan Dan Kekurangan BBM Peralite	12
Gambar 1.5 Kekurangan BBM Peralite	13
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	37
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	47
Gambar 2.3 Model Paradigma Penelitian	48
Gambar 4.1 Logo Pertamina	76
Gambar 4.2 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas	117
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heterokedastisitas	119

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	142
Lampiran 2 Tabulasi Data Profil Responden.....	151
Lampiran 3 Tabulasi Data Kualitas Produk (X1)	158
Lampiran 4 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X2).....	161
Lampiran 5 Tabulasi Data Keputusan Pembelian (X3)	164
Lampiran 6 Nilai T tabel.....	169
Lampiran 7 Nilai F tabel.....	172
Lampiran 8 Nilai R tabel.....	176
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	179
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2).....	182
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	185
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas	190
Lampiran 13 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	191
Lampiran 14 Hasil Uji Alat Analisis Data	192
Lampiran 15 Hasil Uji Hipotesis	193
Lampiran 16 Bukti Penyebaran Kuesioner	194
Lampiran 17 Catatan Konsultasi Proposal Skripsi.....	196