



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI MIE SETAN JEMBER**

diajukan guna memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1)
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Jember

Oleh:

Eva Widyawati

090210301046

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2014

PERSEMBAHAN

Terucap syukur kepada Tuhan Yang Maha Sempurna atas karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan karya tulis ini dengan penuh kebahagiaan dan rasa terima kasih sebesar-besarnya. Skripsi ini saya persembahkan untuk;

1. Bapakku Juwani dan Ibuku Anik Handayani terima kasih tak terhingga atas semua pengorbanan, kasih sayang, kesabaran, doa setulus hati yang telah kuterima untuk keberhasilan studiku sampai saat ini;
2. Keluargaku tersayang terima kasih atas nasehat dan perhatian yang diberikan untuk semua keberhasilanku selama ini;
3. Guru-guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
4. Almamater yang kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember sebagai tempat menuntut ilmu.
5. Sahabat-sahabat dan orang-orang yang kucintai (Cholis, Ana, Nida, Ayu Mega, Merry, dan anak PE 09) terimakasih karena tak pernah lelah menyemangati dan selalu mendukungku, saat-sata bersama kalian begitu indah dan tak akan terlupakan.

MOTTO

*Penjualan Tanpa Pelayanan Pelanggan Bagaikan Menyimpan Uang Dalam Kantong
Penuh Lubang.*

(David Tooman)

*Sabar Seperti Kura-Kura, Kuat Seperti Kuda, Cepat Seperti Elang, Dan Tanggap
Seperti Harimau*

(Anneahira)

Pelanggan Bukan Si Badut, Pelanggan Adalah Istri Anda

(David Ogilvy)

*&***) Tea, Taufik. 2009. *Inspiring Teaching: Mendidik Penuh Inspirasi*. Jakarta: Gema Insan

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva Widyawati

NIM : 090210301046

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Mie Setan Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Januari 2014

Yang menyatakan,

Eva Widyawati
NIM 090210301046

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI MIE SETAN JEMBER

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

SKRIPSI

Oleh

Nama : Eva Widyawati
Nomor Induk Mahasiswa : 090210301046
Tahun Angkatan : 2009
Jurusan/Program Studi : P. IPS/P. Ekonomi
Tempat/Tanggal Lahir : Banyuwangi, 10 Mei 1991

Pembimbing

Dosen Pembimbing 1 : Prof. Dr. Bambang Hari P, M.A
Dosen pembimbing 2 : Hety Mustika Ani, S.Pd, M.Pd

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Mie Setan Jember*” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 30 Januari 2014

Jam : 09.00 WIB - Selesai

Tempat : Gedung I FKIP Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Prof. Dr. Bambang Hari P, MA
NIP. 19620121 198702 1 003

Hety Mustika Ani, SPd, M.Pd
NIP. 19800827 200604 2 001

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Djoko Widodo, M.M
NIP 19600217 198603 1 003

Dr. Sukidin, M.Si
NIP 19660323 199301 1 001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pengetahuan,

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd
NIP 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Mie Setan Jember, Eva Widyawati, 090210301046, 67 hlm, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dalam membeli suatu produk adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan terutama untuk melayani konsumen yang sedang melakukan keputusan pembelian di suatu perusahaan yang bergerak di bidang kuliner seperti halnya pada Kedai Mie Setan Jember. Adanya pemberian kualitas pelayanan yang baik, maka diharapkan konsumen akan loyal dan tidak akan pindah ke kedai mie lainnya. Kualitas pelayanan yang ada pada Kedai Mie Setan Jember tersebut meliputi bukti fisik, keandalan, jaminan, bukti fisik, empati. Jadi, untuk dapat menarik minat konsumen untuk datang ke Kedai Mie Setan jember, salah satu hal yang harus ditingkatkan yaitu tentang kualitas pelayanan.

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Mie Setan Jember. Serta untuk menjawab hipotesis dari penelitian ini yaitu ada pengaruh yang signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Kedai Mie Setan Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*, sedangkan untuk menentukan jumlah responden menggunakan *Accidental Sampling* yaitu 50 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, wawancara, dokumentasi, observasi. Analisis data yang akan digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial (yang terdiri: analisis persamaan regresi linier

seederhana, analisis varian garis regresi, uji F, efektifitas garis regresi (koefisien determinasi), dan *standart of estimate* regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di kedai Mie Setan Jember. Hasil pengolahan data dibuktikan dengan menggunakan uji F menghasilkan $F_{hitung} = 127,457 > F_{tabel} = 4,043$ dan $\alpha = 0,05 > Sig F = 0,000$ dankoefisien determinasi (R_{square}) sebesar 72,6%, sedangkan sisanya yaitu 27,4% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak di teliti, seperti kualitas produk, harga, lokasi, promosi, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi keputusan pembelian di kedai Mie Setan Jember. Keputusan Pembelian merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh pihak Kedai Mie Setan di Jember. Pada Kedai Mie Setan Jember sangat mengutamakan kualitas dalam hal produk maupun pelayanannya, sehingga konsumen akan mengalami kemudahan dalam melakukan keputusan pembelian pada Kedai Mie Setan Jember tersebut. Adapun bentuk dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kedai Mie Setan adalah berupa bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Dimana pada Kedai Mie Setan kelima indikator tersebut sudah dapat dilaksanakan dengan baik, sehingga konsumen merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kedai Mie Setan tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan naskah skripsi ini. Penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Pudjo Suharso, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dr. Sri Kantun, M.Ed, selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dr. Sukidin, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
5. Prof. Dr. Bambang Hari P, MA, selaku Dosen Pembimbing I, Hety Mustika Ani, S.Pd M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II, Drs. Joko Widodo, M.M, selaku Dosen Pembahas, dan Drs. Pudjo Suharso, M.Si, selaku Dosen Penguji yang telah membimbing dan meluangkan waktu dalam penulisan skripsi ini;
6. Seluruh pihak Kedai Mie Setan Jember yang turut membantu dalam penelitian ini;
7. Teman sejawatku PE' 09 yang menempuh dan mengerjakan skripsi;
8. Semua pihak yang turut membantu terselesainya skripsi ini.

Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca, Amin.

Jember, 30 Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
LOKASI PENELITIAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pemasaran dan Konsep Pemasaran	7
2.1.2 Karakteristik Jasa	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	9
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan	11
2.1.5 Perilaku Konsumen	14
2.1.6 Keputusan Pembelian	18

2.1.7 Proses Keputusan Pembelian	18
2.1.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	22
2.2 Kerangka Berfikir	24
2.3 Hipotesis	26
BAB 3. METODE PENELITIAN	27
3.1 Rancangan Penelitian	27
3.2 Penentuan Daerah Penelitian	27
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.3.1 Penentuan Populasi Penelitian	28
3.3.2 Penentuan Sampel Penelitian	28
3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	28
3.4.1 Identifikasi Variabel	28
3.4.2 Definisi Operasional Variabel Bebas (X)	29
3.4.3 Definisi Operasional Variabel Terikat (Y)	30
3.5 Jenis Dan Sumber Data	30
3.6 Metode Pengumpulan Data	31
3.6.1 Metode Wawancara	31
3.6.2 Metode Angket	31
3.6.3 Metode Observasi	32
3.6.4 Metode Dokumentasi	32
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen	32
3.7.1 Uji Validitas Instrumen	32
3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen	34
3.8 Metode Pengolahan dan Analisis Data	35
3.8.1 Metode Pengolahan Data	35
a. Editing	36
b. Skoring	36
c. Tabulasi	36

3.8.2 Metode Analisis Data	37
3.8.2.1 Analisis Deskriptif	37
3.8.2.2 Analisis Inferensial	37
A. Persamaan Garis Regresi Sederhana	37
B. Analisis Varian Garis Regresi	40
C. Uji F	40
D. Efektivitas Garis Regresi	41
E. <i>Standar Error Of The Estimate</i>	41
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Data Pendukung	43
4.1.1 Sejarah Singkat Kedai Mie Setan Jember	43
4.2 Data Utama	44
4.2.1 Gambaran Umum Responden	44
A. Responden Menurut Jenis Kelamin	44
B. Responden Menurut Usia	45
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
4.3.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian	46
4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	48
4.3.1 Kasil Rekapitulasi Angket	40
4.4 Analisis Data	49
4.4.1 Analisis Deskriptif	49
1. Kualitas Layanan	50
2. Keputusan Pembelian	52
4.4.2 Syarat Analisis Garis Regresi Sederhana	55
4.4.3 Analisis Inferensial	57
A. Analisis Garis Regresi Sederhana	57
B. Analisis Varian Garis Regresi	58
C. Uji F	58

D. Koefisien Determinasi	59
E. <i>Standart Error Of The Estimate</i>	59
4.5 Pembahasan	60
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pembelian Terhadap Keputusan Pembelian ...	60
4.6 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian	64
4.6.1 Kekuatan Penelitian	64
4.6.2 Kelemahan Penelitian	64
BAB 5. PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	65
DAFTAR BACAAN	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi.....	35
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan frekuensi pembelian	46
Tabel 4.4	Jumlah Nilai Angket	47
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian	47
Tabel 4.6	Tingkat Hubungan	49
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.8	Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen	50
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	51
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Indikator Variabel Keputusan Pembelian (Y)	54
Tabel 4.11	Hasil Analisis Garis Regresi Sederhana	58
Tabel 4.12	Rekapitulasi Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	59
Tabel 4.13	Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F	59

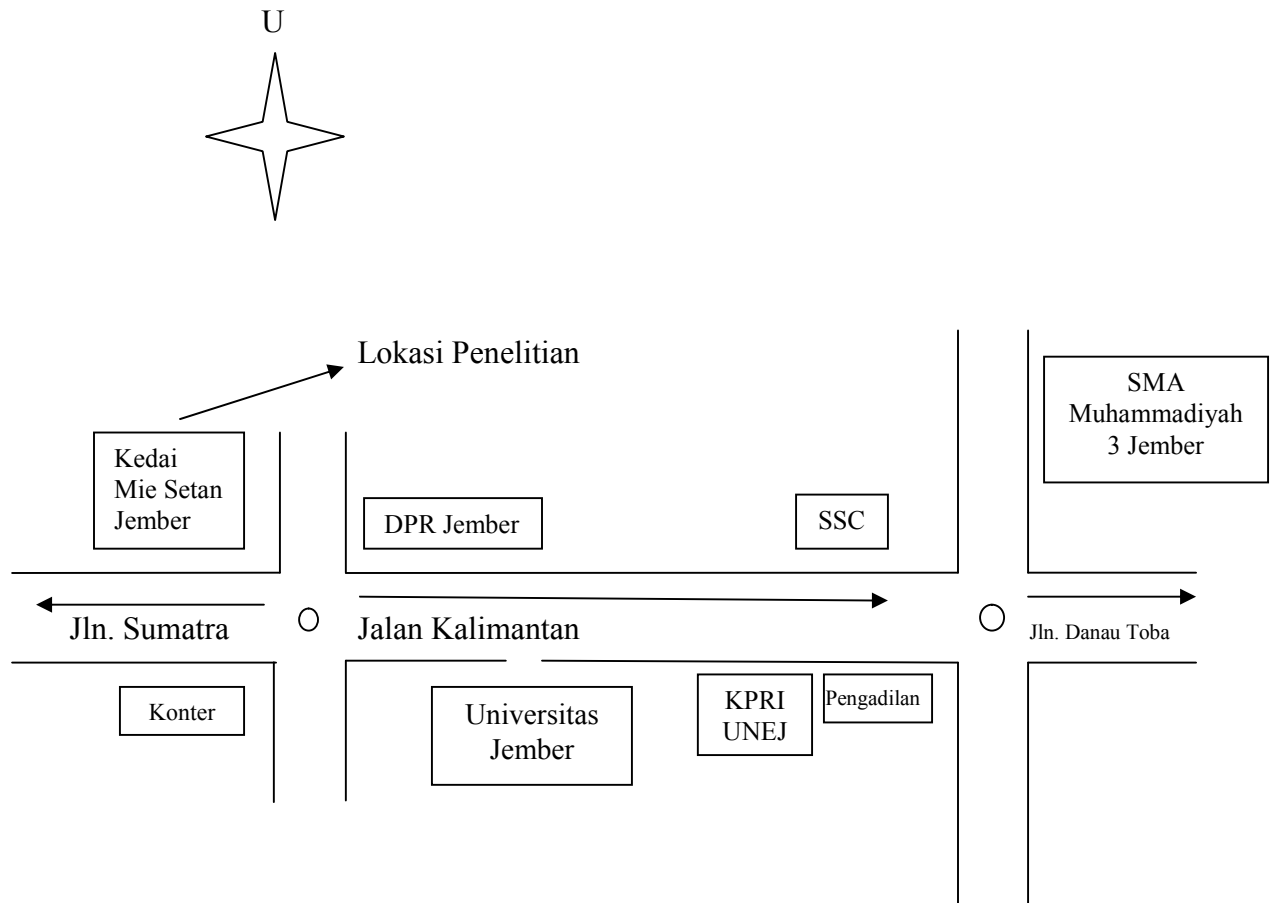
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Konsep Inti Pemasaran	8
Gambar 2.2	: Model Perilaku Konsumen	15
Gambar 2.3	: Model Lima Tahap Proses Pembelian	19
Gambar 2.4	: Model Perilaku Pembelian	21
Gambar 2.5	: Kerangka Berpikir	24

DAFTAR LAMPIRAN

A. Matrik Penelitian	70
B. Tuntunan Penelitian	71
C. Angket Penelitian	73
D. Pedoman Wawancara	80
E. Rekapitulasi Hasil Angket	81
F. Hasil Analisis Data	87
G. Transkrip Wawancara	107
H. Tabel r	109
I. Tabel F	110
J. Data Responden	113
K. Dokumentasi	115
L. Surat Izin penelitian.....	117
M. Surat Keterangan Penelitian	118
N. Lembar Konsultasi	119
O. Daftar Riwayat Hidup	120

LOKASI PENELITIAN



Keterangan : Lokasi Penelitian pada Kedai Mie Setan Jember

Sumber : Eva Widyawati