

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JAM TANGAN
WATCHYOU PADA *ONLINE SHOP WATCHYOU*
*OFFICIAL STORE***

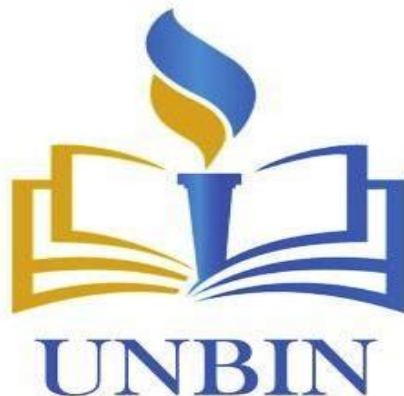
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA
MEMPEROLEHGELAR SARJANA MANAJEMEN**

Oleh :

Indah Fitriani

NPM S1-0218.074



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

2022

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JAM
TANGAN WATCHYOU PADA *ONLINE SHOP WATCHYOU
OFFICIAL STORE*
OLEH : INDAH FITRIANI
NPM : S1-0218.074

PEMBIMBING I

(Sumardjono, S.E.,M.M)

PEMBIMBING II

(Darwin Marasi Purba, S.E., M.Ak)

PENGUJI I

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

PENGUJI II

(Vera Clara S, S.Sos., M.M)

Bogor, Januari 2023

REKTOR

UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

(Dr.Ismulyana Djan, SE.,M.M)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Mahakuasa karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JAM TANGAN WATCHYOU PADA *ONLINE SHOP WATCHYOU OFFICIAL STORE*”**

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, karena atas izin dan ridho-Nya skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak selaku Wakil Rektor I, Bapak Deddy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia
4. Bapak Sumardjono, S.E.,M.M selaku pembimbing I dan Bapak Darwin Marasi Purba, S.E., M.Ak selaku pembimbing II selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk melakukan bimbingan, saran dan pengarahan kepada penulis.
5. Para Dosen Universitas Binaniaga yang berjasa cukup besar dalam membimbing penulis selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.

6. Kedua Orang Tua yang selalu mendukung selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga, sahabat, dan teman-teman tercinta yang banyak memberikan motivasi untuk selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang sudah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu Saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan dari para pembaca supaya dapat lebih baik lagi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Bogor, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	20
C. Batasan Masalah.....	21
D. Rumusan Masalah	21
E. Tujuan Penelitian.....	21
F. Kegunaan Penelitian.....	22
G. Sistematika Penelitian	23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
A. Pengertian Pemasaran	24
B. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	26
C. Pengertian Kualitas Produk.....	28
D. Pengertian Kualitas Pelayanan	40
E. Pengertian Keputusan Pembelian	45
F. Penelitian Terdahulu	59

G. Kerangka Pemikiran	64
H. Hipotesis Penelitian.....	65
BAB III METODE PENELITIAN.....	68
A. Metode Penelitian.....	68
B. Lokasi Penelitian	69
C. Variabel Penelitian & Pengukuran.....	69
D. Populasi & Sampel	71
E. Metode Pengumpulan Data	74
F. Instrumen Penelitian.....	75
G. Metode Analisis Data	76
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	88
A. Gambaran Umum	88
B. Profil Responden	90
C. Uji Validitas & Uji Reliabilitas	94
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	98
E. Hasil Analisis Statistik Deskriptif	103
F. Uji Analisis Korelasi	106
G. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	107
H. Hasil Uji Hipotesis	108
I. Hasil Koefisien Determinasi	111
J. Pembahasan.....	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	116
A. Kesimpulan.....	116
B. Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Laporan Penjualan Kompetitor Jam Tangan	6
Tabel 2 Hasil Pra Survey Keputusan Pembelian Jam Tangan <i>Watchyou Pada Online Shop Watchyou Official Store</i>	8
Tabel 3 Data Penjualan <i>Watchyou Official Store</i>	10
Tabel 4 Hasil Pra Survey Kualitas Produk pada <i>Online Shop</i> <i>Watchyou Official Store</i>	13
Tabel 5 Hasil Pra Survey Kualitas Pelayanan pada <i>Online Shop</i> <i>Watchyou Official Store</i>	17
Tabel 6 Penelitian Terdahulu	59
Tabel 7 Operasional Variabel	70
Tabel 8 Skala Likert	76
Tabel 9 Interpretasi Koefisien Korelasi	83
Tabel 10 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
Tabel 11 Profil Responden Berdasarkan Usia	92
Tabel 12 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	92
Tabel 13 Profil Responden Berdasarkan Transaksi Pembelian	93
Tabel 14 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	94
Tabel 15 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	95
Tabel 16 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	96
Tabel 17 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1)	97
Tabel 18 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	97

Tabel 19 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	98
Tabel 20 Hasil Uji Normalitas	99
Tabel 21 Uji Multikolinieritas	100
Tabel 22 Hasil Uji Linieritas Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	102
Tabel 23 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	103
Tabel 24 Indeks Jawaban Responden	104
Tabel 25 Indeks Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	104
Tabel 26 Indeks Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	105
Tabel 27 Indeks Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian..	105
Tabel 28 Hasil Uji Analisis Korelasi	106
Tabel 29 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	107
Tabel 30 Hasil Uji Parsial	108
Tabel 31 Hasil Uji F.....	110
Tabel 32 Hasil Uji Koefisien Determinasi	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Pengunjung Tertinggi <i>E-Commerce</i> 2020	2
Gambar 2 Keluhan Konsumen Soal Kualitas Produk Yang Diterima Berbeda	15
Gambar 3 Keluhan Konsumen Soal Kualitas Pelayanan Di <i>Watchyou</i> <i>Official Store</i>	19
Gambar 4 Bagan Tahapan Dalam Proses Pengambilan Keputusan .	58
Gambar 5 Kerangka Pemikiran	64
Gambar 6 Produk Jam Tangan <i>Watchyou</i>	88
Gambar 7 Hasil Uji Heterokedastisitas	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	122
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	128
Lampiran 3 Hasil Uji Realibilitas	135
Lampiran 4 Hasil Tabulasi Data Mentah	138
Lampiran 5 Hasil <i>Output SPSS</i>	164
Lampiran 6 Hasil Uji Analisis Korelasi dan Linear Berganda.....	166
Lampiran 7 <i>Output</i> Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi	166