

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI WARUNG SPESIAL SAMBAL  
PLENGKUNG GADING JALAN MAYJEN SUTOYO YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:

Ismayanti

NIM.13511241046

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGAYAKARTA  
2017**

## ABSTRAK

Oleh

Ismayanti  
13511241046

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI WARUNG SPESIAL SAMBAL PLENGKUNG GADING JALAN MAYJEN SUTOYO YOGYAKARTA**

**FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2017**

Penelitian ini bertujuan (1) mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading, (2) mengetahui kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading, (3) mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara bersamaan terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading.

Jenis penelitian adalah survei. Populasi penelitian adalah semua pembeli di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta pada Mei 2017 sebanyak 10200 pengunjung. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *insidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang berdasarkan rumus Slovin dan tingkat kesalahan 10%. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,125 dengan nilai signifikan  $0,002 < 0,05$ , koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,253, persamaan regresi berganda adalah  $Y = 5,880 + 0,425X_1$  dengan  $R^2 = 0,323$ . (2) Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,060 dengan nilai signifikan  $0,003 < 0,05$ , koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,282, persamaan regresi berganda adalah  $Y = 9,492 + 0,481X_2$  dengan  $R^2 = 0,321$ . (3) Terdapat pengaruh positif kualitas produk dan pelayanan secara bersamaan terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 30,903 dengan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ , persamaan regresi berganda adalah  $Y = 3,391 + 0,253 X_1 + 0,282 X_2$  dengan  $R^2 = 0,377$ .

**Kata kunci: Kualitas Produk, Pelayanan, Keputusan**

## **ABSTRACT**

By:

**Ismayanti**  
13511241046

### **THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE TOWARD PURCHASE DECISION AT WARUNG SPESIAL SAMBAL PLENGKUNG GADING JALAN MAYJEN SUTOYO YOGYAKARTA**

**FACULTY OF ENGINEERING  
YOGYAKARTA STATE UNIVERSITY  
2017**

*This study aims to determine: (1) the influence of product quality towards purchase decision at Warung Spesial Sambal Plengkung Gading (2) the influence of service towards purchase decision at Warung Spesial Sambal Plengkung Gading (3) the influence of quality product and service simultaneously toward purchase decision at Warung Spesial Sambal Plengkung Gading.*

*The type of research was survey. The population in this study were all customers at Warung Spesial Sambal Plengkung Gading, Jl. Mayjen Sutoyo, Yogyakarta on May, 2017 with amount of population were 10200 people. The sampling technique used incidental sampling method with amount of sample were 100 people based on formula by Slovin, and accuracy level 10%. The technique of collecting data was questionnaire. The techniques of data analysis used multiple regression analysis.*

*The result show that: (1) there is a positive influence of product quality towards purchase decision at Warung Spesial Sambal Plengkung Gading, Jl. Mayjen Sutoyo, Yogyakarta. This is showed by t value of 3,125 with significant value of  $0,002 < 0,05$ , the regression coefficient has positive value of 0,253, multiple regression equation is  $Y = 5,880 + 0,425X_1$  and  $R^2 = 0,323$ ; (2) there is a positive influence of product quality towards purchase decision at Warung Spesial Sambal Plengkung Gading, Jl. Mayjen Sutoyo, Yogyakarta. This is showed by t value of 3,060 with significant value of  $0,003 < 0,05$ , and the regression coefficient has positive value of 0,282 and multiple regression equation is  $Y = 9,492 + 0,481X_2$  and  $R^2 = 0,321$ ; (3) there is a positive influence of quality product and service simultaneously toward purchase decision at Warung Spesial Sambal Plengkung Gading, Jl. Mayjen Sutoyo, Yogyakarta. This is showed by F value of 30,903 with significant value of  $0,000 < 0,05$ , and multiple regression equation is  $Y = 3,391 + 0,253 X_1 + 0,282 X_2$  and  $R^2 = 0,377$ .*

**Keywords: product Quality, service, Decision.**

## SURAT PERNYATAAN

Nama : Ismayanti  
NIM : 13511241046  
Prodi/Jurusan : Pendidikan Teknik Boga  
Fakultas : Teknik  
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap  
Keputusan Pembelian di Warung Spesial Sambal  
Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta

Menyatakan bahwa penelitian ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta 20 Juli 2017

Yang menyatakan,



Ismayanti

Nim.13511241046



LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI WARUNG SPESIAL SAMBAL PLENGKUNG  
GADING JALAN MAYJEN SUTOYO YOGYAKARTA

Oleh:

Ismayanti

NIM.13511241046

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan dan dipertahankan di  
depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan

Busana

Fakultas Teknik

Universitas Negeri Yogyakarta

Yogyakarta, 8 Agustus 2018

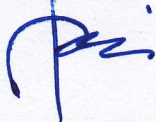
Disetujui

Dosen Pembimbing



Sutriyati Purwanti, M.Si  
NIP.19611216 198803 2 001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Pendidikan Teknik Boga



Dr. Mutiara Nugraheni, M.Si  
NIP.19770131 200212 2 001



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI WARUNG SPESIAL SAMBAL PLENGKUNG  
GADING JALAN MAYJEN SUTOYO YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Ismayanti

NIM.13511241046

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi  
Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 18 Agustus 2018

Dewan Penguji

Nama/ jabatan

Tanda Tangan

Tanggal

Sutriyati Purwanti, M.Si  
Ketua Penguji/Pembimbing



18/8

Andian Ari Anggraeni, M.Sc  
Sekretaris Penguji



18/8

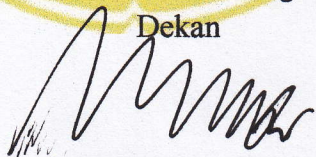
Dewi Eka Murniati, M.M  
Penguji Utama



18/8

Yogyakarta, September 2017  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan



Dr. Widarto, M.Pd.

NIM.19631230 198812 1 0011

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT, saya persembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Orang tua tercinta yang tidak pernah lelah dalam membimbing dan mendidik hingga saat ini.
2. Dosen-dosen prodi Pendidikan Teknik Boga yang telah dengan tulus memberikan ilmu dan pengalaman selama menempuh pendidikan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Rekan sejawat Prodi Pendidikan Teknik Boga 2013, terkhusus kelas D yang telah bersama-sama mengecap pahit manis perjuangan selama menimba ilmu di Fakultas Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta. Kalian luar biasa.
4. Hima Gana FT UNY, atas proses yang luar biasa selama dua tahun kepengurusan dan kekeluargaan yang kalian berikan. Terimakasih.
5. Rekan UKM UNSTRAT, terimakasih telah membersamai dalam berproses selama 4 tahun yang hebat ini. Kalian syahdu.
6. Almamaterku terkasih Universitas Negeri Yogyakarta.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi (TAS) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading Jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta”. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada yang terhormat:

1. Sutriyati Purwanti, M.Si., selaku Dosen Pembimbing TAS, dosen validator instrumen penelitian TAS dan Ketua penguji TAS yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi.
2. Andian Ari Anggraeni, M.Sc, selaku Sekretaris penguji TAS yang telah memberikan masukan serta perbaikan pada Tugas Akhir Skripsi.
3. Dewi Eka Murniati, M.M selaku Penguji Skripsi yang memberikan koreksi secara komprehensif pada Tugas Akhir Skripsi.
4. Dr. Mutiara Nugraheni M.Si., Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Prihastuti Ekawatiningsih M.Pd., Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa mengasihi dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan.
6. Dr. Widarta, M.Pd., Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan persetujuan dalam pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
7. Seluruh pihak Warung Spesial Sambal Plengkung Gading, jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta.
8. Ibunda tercinta & (Alm.) Ayahanda terkasih, berkat doa dan restunya penulis dapat bertahan dan mampu menyelesaikan pendidikan.
9. Semua pihak yang telah ikut andil dalam terselesaikannya TAS ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini masih terdapat kekurangan. Saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat menjadi bahan acuan bagi



penelitian-penelitian selanjutnya dan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, Agustus 2017

Penulis,

Ismayanti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN .....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	5
F. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
A. Kajian Teori .....	7
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	16
C. Kerangka Pikir .....	17
D. Hipotesis .....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	20
A. Jenis Penelitian .....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	20
D. Definisi Operasional Variabel .....	22
E. Metode Pengumpulan Data .....	23
F. Instrumen Penelitian .....	23
G. Uji Coba Instrumen .....	25
H. Teknik Analisis Data .....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	36
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian .....	36
1. Deskripsi Data Penelitian .....	36
B. Data Hasil Penelitian .....	42
1. Uji Prasyarat Analisis .....	42
2. Pengujian Hipotesis .....	45

C. Pembahasan .....	48
D. Keterbatasan Penelitian .....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	56
A. Simpulan .....	56
B. Implikasi Hasil Penelitian .....	57
C. Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	58
LAMPIRAN .....	61



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen .....	24
Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen Faktor Kualitas Produk .....	26
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Faktor Pelayanan.....	27
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Faktor Keputusan Pembelian .....	28
Tabel 5. Tingkat Keandalan Instrumen .....	29
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas .....	29
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Produk .....	37
Tabel 8. Distribusi Kecenderungan Kualitas Produk.....	38
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Pelayanan .....	38
Tabel 10. Distribusi Kecenderungan Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian .....	40
Tabel 12. Distribusi Kecenderungan Keputusan Pembelian .....	41
Tabel 13. Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 14. Hasil Linieritas .....	43
Tabel 15. Hasil Uji Multikolinieritas .....	44
Tabel 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44
Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Berganda .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	18
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Ijin Penelitian .....	62
Lampiran 2.	Surat Rekomendasi Penelitian.....	63
Lampiran 3.	Surat Keterangan Penelitian.....	64
Lampiran 4.	Surat Permohonan Validator Instrumen Penelitian.....	65
Lampiran 5.	Surat Pernyataan Validasi Instrumen Penelitian.....	66
Lampiran 6.	Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 7.	Data Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
Lampiran 8.	Data Penelitian.....	79
Lampiran 9.	Hasil Uji Normalitas.....	87
Lampiran 10.	Hasil Uji Linieritas.....	88
Lampiran 11.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	89
Lampiran 12.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	91
Lampiran 13.	Hasil Uji Regresi Berganda.....	92



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan kota Pelajar. Predikat sebagai kota pelajar berkaitan dengan sejarah dan peran kota ini dalam dunia pendidikan di Indonesia. Di samping adanya berbagai pendidikan di setiap jenjang pendidikan tersedia di provinsi ini, di Yogyakarta terdapat banyak mahasiswa dan pelajar dari seluruh daerah di Indonesia. Selain itu Yogyakarta merupakan daerah tujuan wisata terbesar kedua setelah Bali. Berbagai jenis obyek wisata dikembangkan di wilayah ini, seperti wisata alam, wisata sejarah, wisata budaya, dan wisata pendidikan. (diakses dari <http://www.pendidikan-diy.go.id/dinas> pada 27 Agustus 2017 pukul 14:18 wib).

Sebagai kota Pelajar dan kota tujuan wisata, Yogyakarta semakin banyak penduduknya, disamping penduduk asli juga para pendatang dari luar daerah di Indonesia maupun dari manca negara yang bertujuan untuk belajar ataupun berwisata. Untuk mendukung semua itu tentu saja membutuhkan usaha di berbagai sektor salah satunya kuliner yang menjadi sarana untuk memenuhi segala kebutuhan para pendatang.

Manusia hidup memerlukan energi untuk bergerak dan melakukan aktivitasnya salah satunya dengan mengonsumsi makanan untuk memenuhi kebutuhan energinya. Hal tersebut menjadikan usaha kuliner menjadi bisnis

yang menjanjikan tidak terkecuali di kota Yogyakarta. Usaha kuliner yang menjajakan makanan tradisional menjadi andalan bagi para pembisnis kuliner sehingga banyak warung makan yang menjadikan makanan tradisional sebagai menu makanannya berkembang dengan pesat, seperti: Gudeg, Bakpia, dan rumah makanan yang menyajikan hidangan tradisional lainnya. Selain itu banyak usaha kuliner baru yang mulai bermunculan sehingga persaingan di bidang kuliner semakin tak terelakan.

Dari banyaknya usaha kuliner baru yang bermunculan, ada beberapa usaha kuliner yang perkembangannya relatif cepat. Salah satu usaha kuliner yang berkembang cepat itu adalah hidangan yang menyajikan aneka sambal. Jenis hidangan ini banyak mermunculan dimana-dimana dan disetiap gerai usahanya terlihat selalu ramai dikunjungi pelanggan. Bahkan untuk usaha kuliner jenis ini yang belum lama membuka cabang pun sudah langsung ramai pengunjungnya. Salah satu usaha kuliner tersebut adalah Waroeng Spesial Sambal Plengkung Gading yang beralamat di Jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta.

Bisnis kuliner khususnya spesial sambal dianggap menjanjikan dibuktikan banyaknya rumah makan serupa seperti Dapur Sambal, Lesehan Aldan, dan warung kaki lima yang menyajikan menu serupa di pinggiran jalan. Banyaknya alternatif pilihan tidak membuat warung SS plengkung gading ini menjadi sepi terlihat dari outletnya yang selalu ramai dipadati pengunjung. Pengunjungnya berasal dari segala usia, dari anak-anak, orang dewasa sampai orang yang sudah tua. Menu yang disediakan di warung ini juga bermacam-

macam dari aneka minuman yang terdiri dari minuman panas, minuman dingin, dan aneka jus, juga menyediakan aneka sayuran, aneka lauk-pauk berupa ikan, unggas, daging dan aneka sambal yang memiliki tingkatan kepedasan yang berbeda dari yang pedasnya biasa sampai yang sangat pedas. Letak warung ini cukup strategis yaitu berada di pinggir jalan tepatnya selatan jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta.

Warung Spesial Sambal merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri kuliner dengan produk unggulan berupa aneka sambal. Produk yang ditawarkan harus sesuai dengan selera dan dapat diterima oleh masyarakat. Munculnya usaha-usaha kuliner baru yang menyediakan menu aneka sambal dengan variasi produk yang beragam dengan keunggulan masing-masing membuat pilihan konsumen terhadap produk aneka sambal menjadi bertambah banyak. Selain itu masih adanya konsumen yang mengeluhkan mengenai sedikitnya porsi sayuran yang disajikan. Hal tersebut membuat perusahaan harus mampu menganalisis permintaan masyarakat terhadap produk, apakah produk sudah sesuai dengan permintaan masyarakat atau belum.

Selain kualitas produk, pelayanan juga memegang peranan penting dalam keputusan pembelian terhadap suatu produk. Pelayanan yang diberikan oleh warung Spesial Sambal Plengkung Gading sudah baik para pelayan melayani dengan ramah, namun masih adanya keluhan mengenai lamanya waktu penghidangan pesanan membuat perlunya kajian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh warung Spesial Sambal Plengkung Gading terhadap keputusan pembelian.



Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penelitian ini ingin mengkaji lebih dalam tentang pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian, pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dan pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara simultan terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading, jalan Mayjen Sutyoyo Yogyakarta.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pengamatan dan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Terdapat banyak usaha kuliner dengan produk serupa yaitu aneka sambal memicu terjadinya persaingan.
2. Munculnya usaha-usaha kuliner baru mengusung menu serupa dengan variasi produk menjadikan alternatif pilihan konsumen terhadap produk aneka sambal bertambah banyak.
3. Pelayanan yang diberikan oleh Warung Spesial Sambal cukup baik akan tetapi masih ada konsumen yang mengeluhkan akan lamanya waktu menghadirkan pesanan.
4. Masih ditemui konsumen yang mengeluhkan mengenai sedikitnya porsi hidangan yang dihidangkan.
5. Letak/ tempat Warung Spesial Sambal cukup strategis karena berada di pinggir jalan akan tetapi lahan parkir masih terbatas.
6. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal belum diketahui.

7. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal belum diketahui.

### **C. Pembatasan Masalah**

Untuk lebih fokus terhadap ruang lingkup pembahasan, maka masalah yang akan dibahas dibatasi pada pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah, masalah-masalah yang akan dibahas dirumuskan sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading?
2. Adakah pengaruh pelayanan terhadap keputusan pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkug Gading?
3. Adakah pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah, masalah-masalah yang akan dibahas dirumuskan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading.

3. Mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan secara bersamaan terhadap keputusan pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, yaitu:

1. Warung Spesial Sambal

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen untuk menentukan langkah-langkah yang sesuai dengan memperhatikan aspek-aspek yang mempengaruhi keputusan pembelian berupa pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading sehingga mampu meningkatkan volum pembelian.

2. Civitas Akademika

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi yang relevan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan keputusan pembelian.

3. Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana pengaplikasian ilmu yang sudah didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan, dan dapat menambah pengalaman serta wawasan mengenai survei pasar terhadap konsumen mengenai keputusan pembelian.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Pengertian Pemasaran**

William J. Stanton menyatakan bahwa pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditunjukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial (Basu, Swastha dan Irawan, 2008:5).

Menurut American Marketing Association (1985), pemasaran merupakan proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi, dan distribusi gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan individual dan organisasional. Venkatesh & Penaloza (2006) menyatakan bahwa pemasaran adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk menstimulasi permintaan atas produk atau jasanya dan memastikan bahwa produk dijual dan disampaikan kepada para pelanggan (Tjiptono, 2014:2-3).

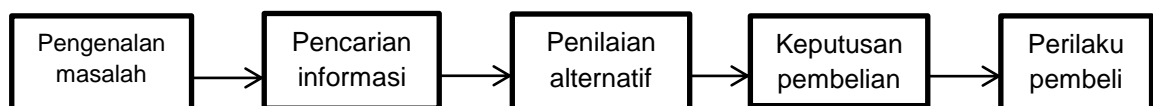
Philip Kotler (1967:12) dalam Ari Setiawan, Jusuf Udana, & Efendi (2015:7) menyatakan pemasaran adalah kegiatan menganalisis, mengorganisasi, merencanakan, dan mengawasi sumber daya, kebijaksanaan, serta kegiatan yang menimpa para pelanggan perusahaan

dengan maksud memuaskan kebutuhan dan keinginan para kelompok pelanggan yang terpilih untuk memperoleh laba.

Dari pengertian-pengertian pemasaran di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pemasaran adalah kegiatan merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa kepada konsumen untuk memperoleh keuntungan.

## 2. Proses Keputusan Pembelian

Menurut Kotler (2009) proses keputusan pembelian merupakan suatu perilaku konsumen untuk menentukan suatu proses pengembangan keputusan dalam membeli suatu produk. proses tersebut merupakan sebuah penyelesaian masalah harga yang terdiri lima tahap. Lima tahap proses keputusan pembelian tersebut adalah:



Gambar. Tahap proses keputusan pembelian menurut Kotler (2009)

- a. Pengenalan masalah  
Merupakan tahap pertama di proses keputusan pembelian dimana konsumen mengenali masalah atau kebutuhan.
- b. Pencarian informasi  
Pada tahap ini konsumen digerakkan untuk mencari lebih banyak informasi, konsumen bisa lebih mudah melakukan pencarian informasi aktif, ketika lebih banyak informasi diperoleh maka kesadaran dan pengetahuan konsumen tentang barang atau jasa akan semakin meningkat.
- c. Penilaian alternatif  
Konsumen menggunakan informasi untuk mengevaluasi merek-merek alternatif dalam himpunan pikiran.

d. Keputusan pembelian

Pada tahap ini konsumen secara aktual membeli suatu produk.

e. Perilaku pembeli

Setelah pembelian produk, konsumen akan mengalami suatu tingkat kepuasan atau ketidakpuasan tertentu. Jika produk sesuai harapan maka konsumen puas. Jika melebihi harapan maka konsumen sangat puas. Jika kurang memenuhi harapan maka konsumen tidak puas. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dengan suatu produk akan mempengaruhi perilaku selanjutnya. Bila konsumen puas, dia akan menunjukkan probabilitas yang lebih tinggi untuk membeli produk itu lagi (basu swastha, 2008).

Tahap proses membeli diatas digunakan, apabila produk yang akan dibeli oleh konsumen adalah baru atau sesuatu barang yang memerlukan pertimbangan tinggi dan lama dalam pembeliannya, misalnya mobil, rumah komputer. Tetapi barang keperluan sehari-hari atau merek barang yang sudah menjadi kebiasaan tidak perlu melewati ke lima tahap di atas.

Tahap keputusan pembelian yang dikemukakan oleh Ujang Sumarwan (2011:361) menyatakan tahap keputusan pembelian yang terdiri dari tiga tahap. Tiga tahap proses keputusan pembelian tersebut adalah:

a. Pengenalan kebutuhan

Tahap awal dari proses keputusan pembelian yaitu keadaan ketika konsumen menghadapi suatu masalah yaitu dimana terdapat perbedaan antara keadaan yang diinginkan dan keadaan yang sebenarnya terjadi.

b. Pencarian informasi

Pencarian informasi mulai dilakukan ketika konsumen memandang bahwa kebutuhan tersebut bisa dipenuhi dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk.



c. Evaluasi alternatif

Tahap ketiga dari proses keputusan pembelian. Evaluasi alternatif adalah proses mengevaluasi pilihan produk dan merek dan memilihnya sesuai dengan yang diinginkan konsumen.

Keputusan pembelian erat kaitannya dengan perilaku konsumen. Menurut Daryanto dan Sertyobudi (2014: 86) perilaku konsumen adalah aktivitas-aktivitas individu dalam pencarian, pengevaluasian, pemerolehan, pengonsumsi dan penghentian pemakaian barang dan jasa.

Penelitian ini menggunakan tahap keputusan pembelian yang terdiri dari pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif dan keputusan pembelian.

3. Kualitas Produk

Produk adalah suatu kumpulan atribut fisik, psikis, jasa, dan simbolik yang dibuat untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Ari Setiyaningrum, Jusuf Udaya, & Efendi, 2015:87).

Goetsh dan Davis (1994) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Bila kualitas yang dihasilkan superior dan pangsa pasar yang dimiliki besar, maka profitabilitasnya terjamin. Jadi, kualitas dan profitabilitas berkaitan erat. Perusahaan yang menawarkan barang atau jasa berkualitas superior pasti dapat mengalahkan pesaingnya yang menghasilkan kualitas inferior (Tjiptono, 1996:55).

Menurut Kotler & Amstrong, (2001:354) kualitas produk merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkna pesaing. Maka hanya perusahaan dengan kualitas produk paling baik yang akan tumbuh dengan pesat, dan dalam jangka panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan lain.

Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas produk menurut Fiani dan Japariato (2012), Kualitas produk makanan adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima konsumen termasuk faktor eksternal seperti, tingkat bahan yang digunakan, rasa, dan penampilan dari produk.

Menurut Wika Rinawati, (2003:124) mengatakan komponen yang terdapat dalam kualitas produk makanan ada dua. Komponen pertama, adalah citarasa makanan yang tinggi disajikan secara menarik, aroma yang menarik selera makan, dan rasa yang tentunya lezat. Citarasa makanan mencakup dua aspek yaitu penampilan makanan (warna makanan, tekstur makanan, bentuk makanan, porsi makanan dan penyajian makanan) ketika dihidangkan dan rasa makanan. Komponen kedua adalah keamanan makanan dapat dipengaruhi oleh manusia (pengelola/penyaji), binatang, lingkungan dan keamanan alat.

Menurut Tjahja Muhandri dan Kadarisman Darwin (2006:35-36) mengenai mutu produk pangan menyatakan beberapa spesifikasi mutu yang penting dalam produk pangan yaitu sebagai berikut:

- a. Penampakan (*appearance*), yang meliputi atribut fisik seperti ukuran, bentuk, warna, kekerasan, cacat.

- b. Karakteristik sensori, yang meliputi aroma, rasa, warna, kerenyahan, penerimaan umum.
- c. Indeks kimiawi, seperti jumlah asam lemak bebas, aflatoksin, merkuri, histamin.
- d. Kandungan bahan tambahan (*food additive*), yang meliputi batas-batas penggunaan bahan tambahan seperti antioksidan, antikempal, enzim, pemanis buatan, pengawet, pewarna, penyedap rasa.
- e. Indeks mikrobiologi, yang menunjukkan ukuran efektivitas program sanitasi dan kecukupan metoda proses yang digunakan.
- f. Bahan asing (cemaran), yang mencakup serangga dan bagian serangga, batu, pasir, kotoran, logam, rambut.
- g. Berat dan volume, yang berkaitan dengan berat bersih, volume bersih.
- h. Kemasan dan label, yang meliputi kondisi kemasan (kotor, sobek, bocor, penutupan tidak sempurna), kondisi label (kesesuaian dengan isi).
- i. Umur pakai (*shelf life*), merupakan lama waktu produk yang masih dapat digunakan.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa kualitas produk memegang peranan penting dalam kelangsungan usaha pada suatu perusahaan. Banyak usaha kuliner baru yang menyediakan menu aneka sambal dengan variasi produk yang beragam dengan keunggulan masing-masing membuat pilihan konsumen terhadap produk aneka sambal menjadi bertambah banyak. Perusahaan harus mampu menciptakan suatu produk dengan

kualitas yang dapat menarik minat konsumen untuk menjatuhkan pilihan terhadap produk miliknya agar mampu bertahan dalam menjalankan roda usahanya. Faktor-faktor kualitas produk meliputi tingkat bahan yang digunakan, rasa, penampilan dari produk, kinerja, tampilan, keandalan, konfirmasi, daya tahan, kemampuan layanan, estetika, dan persepsi kualitas produk.

#### 4. Pelayanan

Wyckof (dalam Tjiptono:1996) menyatakan kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Untuk mendapatkan tingkat keunggulan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan, perusahaan memerlukan *service excellence*. Menurut Elhaitammy (1990) *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Pernyataan senada dikemukakan oleh Daryanto dan setyabudi (2014: 1) mengenai pelayanan prima yang diartikan sebagai pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.

Tujuan dari pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.

- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
- d. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- e. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya (Daryanto dan Setyobudi, 2014: 1).

Fandy Tjiptono (1996:58) menyatakan ada empat unsur pokok dalam konsep *service excellence*, yaitu:

- a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahan
- d. Kenyamanan

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, maksudnya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Untuk mencapai tingkat *excellence* setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, di antaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya,

mampu berkomunikasi dengan baik, bisa memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Daryanto, dan Setyobudi (2014: 119-120) menyatakan konsep A3 dalam pelayanan prima yang meliputi sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*).

- a. Pelayanan prima berdasar sikap adalah pemberian pelayanan kepada pelanggan yang berfokus pada perbaikan sikap dalam melayani, yaitu meliputi:
  - 1) Penampilan yang serasi
  - 2) Pikiran yang positif
  - 3) Sikap menghargai
- b. Pelayanan prima berdasarkan perhatian mencakup tiga prinsip pokok, yaitu:
  - 1) Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para kolega dan pelanggan
  - 2) Mengamati dan mendengarkan perilaku para kolega dan pelanggan
  - 3) Mencurahkan perhatian penuh pada kolega dan pelanggan
- c. Pelayanan prima berdasarkan tindakan terdiri dari:
  - 1) Mencatat pesanan pelanggan
  - 2) Mencatat kebutuhan pelanggan
  - 3) Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan
  - 4) Mewujudkan kebutuhan pelanggan



5) Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan kembali

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam keputusan pembelian terhadap suatu produk. Menurut (Tjiptono, 2004:145) dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

**B. Hasil Penelitian yang Relevan**

1. Pradana Jaka Purnama dan Sutopo, M.S.(2011) dalam penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian” (Studi Kasus pada Toko Murah di Sukoharjo). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel produk, harga dan lokasi berpengaruh positif terhadap variabel keputusan pembelian. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai Adjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,636 (0,636%) variabel produk, harga dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Toko Murah Sukoharjo, sedangkan 36,4 % sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini.

2. Mujiroh (2005) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Produk, Pelayanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Pasar Swalayan Indo Rizky Purbalingga”. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik accidental dimana pengambilan sampel diperoleh dari siapa saja yang kebetulan berkunjung dan membeli di pasar Swalayan Indo Rizky Purbalingga. Metode pengumpulan data menggunakan teknik angket tertutup yaitu responden tidak diberi kesempatan untuk menjawab menggunakan kata-kata sendiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel produk, pelayanan, dan lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen pada pasar Swalayan Indo Rizky Purbalingga.
3. Yeni Marlina (2005), dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian pada Rumah Makan Sederhana By Pass Padang”, menunjukan bahwa produk, harga dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian yang dibuktikan dari hasil uji ANOVA didapat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 92,743 dengan signifikan 0,000 yang artinya semakin baik produk, harga dan kualitas layanan maka keputusan pembelian akan meningkat.

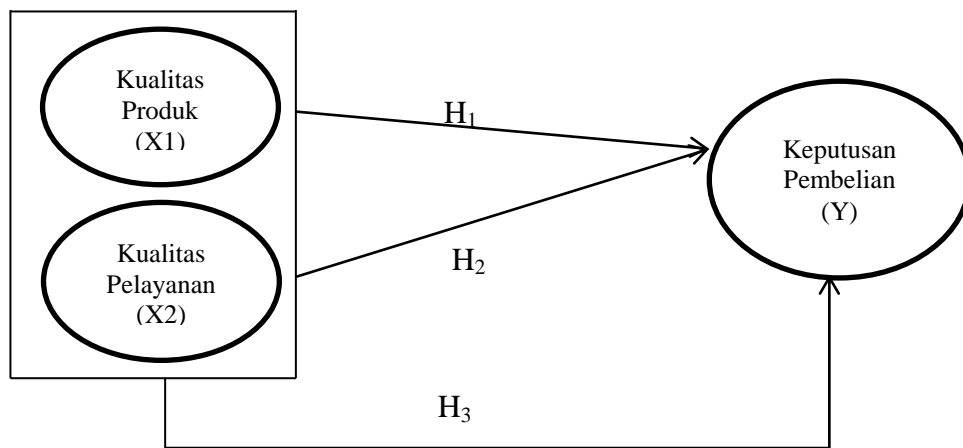
### **C. Kerangka Pikir**

Tujuan perusahaan adalah menghasilkan produk dan menyediakan jasa dengan tujuan memperoleh keuntungan dan untuk meningkatkan aktivitasnya. Bila perusahaan tidak mampu menghasilkan keuntungan, maka perusahaan tersebut tidak akan dapat melanjutkan kehidupannya, dan agar dapat

memperoleh keuntungan, perusahaan harus memproduksi barang atau jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Untuk dapat memproduksi barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat maka perlu didukung dengan kualitas produk dimana kualitas produk menentukan kelangsungan jalannya roda usaha perusahaan. Produk dengan kualitas yang superior mampu mengalahkan pesaing dengan kualitas produk yang inferior. Selain kualitas produk, pelayanan prima yang diberikan berupa keramahan, kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan mampu membuat konsumen menjadi nyaman dan memilih untuk membeli produk dengan pelayanan yang prima.

Dari kerangka pikir diatas hubungan dari variebel independen, dalam hal ini adalah kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) terhadap variebel dependen yaitu keputusan pembelian (Y) yang dilakukan oleh konsumen dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2010: 96).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta

H2: kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo

H3: kualitas produk dan pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian adalah suatu cara untuk menemukan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan atau rumusan masalah dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan ilmiah (Endang, 2013: 1). Penelitian ini termasuk kedalam penelitian survey. Menurut Jogiyanto (2014) Penelitian survei digunakan untuk memperoleh data opini individu. Penelitian survey dilakukan untuk mendapatkan fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual tanpa menyelidiki mengapa gejala tersebut ada.

##### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading yang bertempat di jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Waktu penelitian ini dilakukan mulai Januari 2017 sampai 18 Agustus 2017.

##### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

###### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh

karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti itu (Sugiyono, 2014: 61). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung dan pembeli di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading, jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Pada bulan Mei 2017 jumlah pengunjung warung SS Plengkung Gading yaitu 10200 pengunjung.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2010: 118). Sampel sering didefinisikan sebagai bagian dari populasi (Zuriah, 2005:119). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sampling insidental. Menurut Sugiyono (2014:68) sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan melakukan pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading, jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta, dan dianggap cocok sebagai sumber data.

Menurut Notoatmodjo (2003:42) untuk mengetahui ukuran sampel *Representative* dalam sebuah populasi, maka sampel dapat dihitung berdasar rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Besarnya Sampel

N = Besarnya Populasi

$Nd^2$  = Tingkat kepercayaan/ketetapan yang diinginkan 10% (seharusnya menggunakan tingkat kepercayaan maks. 5% sehingga sampel 385 orang).



Dengan menggunakan rumus dan rata-rata kunjungan di atas maka dapat dihitung sampel dari populasi adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

$$n = \frac{10200}{10200(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{10200}{103}$$

$$n = 99,029$$

Maka hasil perhitungan 99,029 dibulatkan menjadi 100 orang. Jadi sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan sampling insidental.

#### **D. Definisi Operasional Variabel**

1. Variabel bebas (*independent variable*) pada penelitian ini, yaitu:

a. Kualitas produk

Kualitas produk merupakan tingkat keunggulan dari sekumpulan atribut fisik, psikis, jasa, dan simbolik yang dibuat oleh perusahaan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas produk meliputi: Penampilan, porsi, temperatur, tekstur, aroma, rasa, dan higienis.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan karyawan dalam melayani pelanggan sehingga mampu memenuhi keinginan pelanggan sehingga dapat mencapai kepuasan yang diinginkan. Kualitas pelayanan meliputi: Penampilan, kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.

2. Variabel terikat (*dependent variable*) pada penelitian ini, yaitu:

a. Keputusan Pembelian (Y)

Keputusan pembelian merupakan keputusan konsumen untuk membeli produk Warung Spesial Sambal. Keputusan pembelian meliputi: Pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, dan keputusan pembelian.

#### **E. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang disertai dengan pilihan jawaban untuk pertanyaan-pertanyaan tersebut sehingga responden hanya memilih berdasar jawaban yang sudah disediakan tanpa menambah jawaban selain yang tertera di kuesioner tersebut.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2010:199). Kuesioner tersebut digunakan untuk memperoleh data responden mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, tempat dan keputusan pembelian.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2010: 148) “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Instrumen dalam penelitian ini berupa sistem kuesioner yang berisi butir-butir pernyataan untuk diberi tanggapan atau dijawab oleh responden.

Tabel 1. Kisi-kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Nomor
Kualitas produk	1) Penampilan	a) Baik, rapi	1,2,3
	2) Porsi	b) Sesuai/pas	4,5,6
	3) Temperatur	c) Sesuai jenis hidangan	7,8,9
	4) Tekstur	d) Tingkat kematangan sesuai	10,11,12
	5) Aroma	e) Aroma yang menggugah selera, harum, segar	13,14,15
	6) Rasa	f) Kepedasan sesuai, enak	16,17,18
	7) Higienis	g) Disajikan dengan higienis, tidak ada benda asing	19,20,21
Kualitas pelayanan	1) Penampilan	a) Rapi, tidak berlebihan	22,23,24
	2) Kecepatan	b) Cepat tanggap pada pesanan konsumen	25,26,27
	3) Ketepatan	c) Pesanan sesuai, waktu sesuai	28,29,30
	4) Keramahan	d) Ramah	31,32,33
	5) Kenyamanan	e) Sabar dan pengertian	34,35,36
Keputusan pembelian	1) Pengenalan kebutuhan	a) Rasa lapar, bersosialisasi, sesuai anggaran belanja	37,38,39
	2) Pencarian informasi	b) Mencari informasi lewat mulut ke mulut, internet	40,41,42
	3) Evaluasi alternatif	c) Mencari alternatif rumah makan lain	43,44,45
	4) Keputusan pembelian	d) Telah membandingkan, mempertimbangkan dan yakin melakukan pembelian	46,47,48

Skala pengukuran instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Dari setiap jawaban responden terhadap daftar pertanyaan yang diajukan kemudian diberi skor tertentu. Skor tersebut yaitu antara 1 sampai 5, dengan ketentuan sebagai berikut (Sugiyono, 2010: 135):

Sangat Setuju	diberi skor 5
Setuju	diberi skor 4
Ragu-ragu	diberi skor 3
Tidak setuju	diberi skor 2
Sangat tidak setuju	diberi skor 1

## G. Uji Coba Instrumen

Sebelum kuisioner penelitian digunakan dalam suatu penelitian, kuisioner harus di uji coba terlebih dahulu dengan menggunakan:

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004: 137). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur (Agus Tri Basuki dan Imamudin Yuliadi, 2014:75).

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak valid. Teknik untuk mengukur validitas kuesioner adalah dengan menggunakan rumus *Product Moment* dari Pearson (Sugiyono, 2013:123) yaitu:

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien x dan y.

$N$  = Jumlah subyek.

$\sum xy$  = Produk x dan y.

$\sum x$  = Jumlah x.

$\sum y$  = Jumlah y.

Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS *for windows* pada tabel dengan judul *Item-Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *corrected Item-Total Correlation* yang merupakan nilai dari r-hitung. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung  $\geq$  r-tabel. Nilai r-tabel diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = n-2. Dimana n merupakan banyaknya responden (Sambas Ali Muhidin, 20017:35). Uji validitas kuesioner menggunakan 30 responden dan mengambil responden dari konsumen yang melakukan pembelian di warung Spesial sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Nilai r-tabel, taraf signifikan 5% sebesar 0,361 (didapat dari tabel nilai r produk moment). Hasil uji validitas berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 16.0 terhadap 30 responden, sebagai berikut:

a. Faktor Kualitas Produk

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen Faktor Kualiatas Produk

	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
<b>Penampilan</b>			
Butir 1	0,572	0,361	valid
Butir 2	0,228	0,361	Tidak valid
Butir 3	0,331	0,361	Tidak valid
<b>Porsi</b>			
Butir 1	0,414	0,361	valid
Butir 2	0,118	0,361	Tidak valid
Butir 3	0,199	0,361	Tidak valid
<b>Temperatur</b>			
Butir 1	0,358	0,361	Tidak valid
Butir 2	0,517	0,361	valid
Butir 3	0,601	0,361	valid
<b>Tekstur</b>			
Butir 1	0,583	0,361	valid

Butir 2	0,708	0,361	Valid
Butir 3	0,674	0,361	Valid
<b>Aroma</b>			
Butir 1	0,559	0,361	Valid
Butir 2	0,607	0,361	Valid
Butir 3	0,412	0,361	Valid
<b>Rasa</b>			
Butir 1	0,499	0,361	Valid
Butir 2	0,436	0,361	Valid
Butir 3	0,075	0,361	Tidak valid
<b>Higienis</b>			
Butir 1	0,626	0,361	Valid
Butir 2	0,679	0,361	Valid
Butir 3	0,562	0,361	Valid
<b>Penampilan</b>			
Butir 1	0,366	0,361	Valid
Butir 2	0,497	0,361	Valid
Butir 3	0,407	0,361	Valid

Sumber: Data primer yang telah diolah

b. Faktor Pelayanan

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Faktor Pelayanan

	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
<b>Kecepatan</b>			
Butir 1	0,633	0,361	Valid
Butir 2	0,587	0,361	Valid
Butir 3	0,427	0,361	Valid
<b>Ketepatan</b>			
Butir 1	0,542	0,361	Valid
Butir 2	0,447	0,361	Valid
Butir 3	0,545	0,361	Valid
<b>Keramahan</b>			
Butir 1	0,486	0,361	Valid
Butir 2	0,310	0,361	Tidak valid
Butir 3	0,344	0,361	Tidak valid
<b>Kenyamanan</b>			
Butir 1	0,501	0,361	Valid
Butir 2	0,398	0,361	Valid
Butir 3	0,358	0,361	Tidak valid

Sumber: Data primer yang telah diolah



c. Faktor Keputusan Pembelian

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Faktor Keputusan Pembelian

	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
<b>Pengenalan Kebutuhan</b>			
Butir 1	0,506	0,361	valid
Butir 2	0,452	0,361	valid
Butir 3	0,479	0,361	valid
<b>Pencarian Informasi</b>			
Butir 1	0,480	0,361	valid
Butir 2	0,341	0,361	Tidak valid
Butir 3	0,548	0,361	valid
<b>Evaluasi Alternatif</b>			
Butir 1	0,365	0,361	valid
Butir 2	0,156	0,361	Tidak valid
Butir 3	0,193	0,361	Tidak valid
<b>Keputusan Pembelian</b>			
Butir 1	0,503	0,361	valid
Butir 2	0,621	0,361	valid
Butir 3	0,600	0,361	valid

Sumber: Data primer yang telah diolah

Pada tabel uji validitas dapat diketahui dari 48 butir soal didapat 12 soal tidak valid. Soal yang valid akan digunakan sebagai soal pada angket yang akan disebar untuk penelitian setelah dilakukan uji reliabilitas, dan yang tidak valid akan dieliminasi karena tiap indikator sudah terwakili oleh minimal satu butir pertanyaan.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Rumus untuk mengukur reliabilitas menurut Spearman Brown:

$$r_{11} = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Keterangan:

$R_{11}$  adalah nilai reliabilitas

$R_b$  adalah nilai koefisien korelasi

Menurut Suharsimi, Arikunto (2006:165) menyatakan untuk mengetahui tingkat keandalan instrumen, maka hasil uji coba instrumen dapat ditentukan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 5. Tingkat Keandalan Instrumen

Nilai	Kriteria
0,80 – 1	Sangat tinggi
0,60 – 0,79	Tinggi
0,40 – 0,59	Cukup
0,20 – 0,39	Rendah
< 0,20	Sangat rendah

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Sub Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan	Interprestasi
Kualitas Produk	0,829	Reliabel	Sangat Tinggi
Pelayanan	0,876	Reliabel	Sangat Tinggi
Keputusan Pembelian	0,893	Reliabel	Sangat Tinggi

Sumber: Data primer yang telah diolah

## H. Teknis Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan Statistik parametrik yang meliputi teknik analisis data sebagai berikut:

### 1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data

yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Data yang diolah dianalisis menggunakan analisis deskriptif yang tabel distribusi frekuensi, Mean (rata-rata), Median (Me), Modus (Mo), dan Simpangan Baku (SD). Harga-harga tersebut dapat dikategorikan dalam tiga klasifikasi sebagai berikut:

Tabel. Kategori Pengukuran Variabel

No.	Interval	Kategori
1.	$X > (Mi + 1.SD)$	Tinggi
2.	$Mi - SD \leq X < (Mi + 1.SD)$	Sedang
3.	$X < Mi - Sdi$	Rendah

Kategori tersebut disusun berdasarkan kurva normal dengan menggunakan skor ideal dari instrumen masing-masing variabel, dengan formulasi sebagai berikut:  $Mi = \frac{1}{2}$  (nilai maksimum + nilai minimum),  $S = \frac{1}{6}$  (nilai maksimum – nilai minimum) (Suharsimi Arikunto, 2012).

## 2. Uji Prasyarat Analisis

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data/titik pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Model regresi dikatakan memenuhi asumsi normalitas apabila data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogramnya (Dyah Nirmala A.J., 2012: 35-36).

Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov* (Sugiyono, 2008:152) sebagai berikut:

$$K_D = 1,36 \sqrt{\frac{n_1+n_2}{n_1n_2}}$$

Keterangan:

$K_D$  = Harga *Kolmogorov-Smirnov*

$n_2$  = Jumlah sampel yang diobservasikan atau diperoleh

$n_1$  = Jumlah sampel yang diharapkan

kriteria yang digunakan jika digunakan  $K_D$  hasil perhitungan lebih kecil dari  $K_D$  label dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan sebesar jumlah seluruh frekuensi yang diperoleh dikurangi frekuensi harapan, maka sebaran datanya berdistribusi normal. Kriteria lain dengan menggunakan perbandingan nilai Asymp. Sig (*2-Tailed*) dengan nilai alpha yaitu 5% sehingga apabila nilai Asymp. Sig (*2-Tailed*) > 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linier. Uji linier ini digunakan dengan menggunakan garis regresi dengan taraf signifikan 5%. Dalam uji ini digunakan rumus (Sutrisno Hadi, 2000:26)

$$F_{reg} = \frac{R^2(N-m-1)}{m(1-R^2)} = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}}$$

Keterangan:

F<sub>reg</sub> = Harga F regresi

N = Cacah Kasus (jumlah responden)

n = Cacah Prediktor (jumlah variabel)

R = Koefisien korelasi antara kriterium dengan prediktor

R<sub>kreg</sub> = Rerata kuadrat regresi

R<sub>kres</sub> = Rerata kuadrat residu

Jika harga signifikan kurang dari tarag signifikan 5% maka hubungannya bersifat tidak linear, sebaliknya jika nilai signifikan lebih dari atau sama dengan 5% maka hubungannya bersifat linier.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Multikolinieritas dapat dilihat dengan *Variance Inflation Factor (VIF)*, apabila nilai  $VIF < 10$  dan nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka tidak terdapat gejala multikolinieritas (Ghozali, 2011).

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada

satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika terdapat varians, maka dijumpai gejala Heteroskedastisitas (Santoso 2004: 203). Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser pada program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) for windows. Uji Glejser dilakukan dengan meregresikan nilai *absolute residual* (*AbsUi*) terhadap variabel independen lainnya. Kriteria yang digunakan untuk mengetahui terjadi heteroskedastisitas atau tidak dapat dijelaskan dengan koefisien signifikan. Koefisien signifikan harus dibandingkan dengan tingkat signifikan 5%.

Jika koefisien signifikan lebih besar dari tingkat signifikansi yang ditetapkan, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika koefisien signifikan lebih kecil dari tingkat signifikan yang ditetapkan, maka dapat disimpulkan terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011;139).

### 3. Uji Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan uji Regresi linier berganda. Regresi linier berganda bertujuan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Model ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus/linier antara variabel dependeng dengan masing-masing prediktornya (Dyah Nirmala A.J., 2012:13). Rumus regresi berganda pada penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Pembelian

a = Konstanta

b<sub>1</sub> = Koefisien kualitas produk

b<sub>2</sub> = Koefisien kualitas pelayanan

X<sub>1</sub> = Kualitas Produk

X<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan

e = Error

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji t

Untuk menguji kebenaran hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini pengujian dilakukan menggunakan uji t. Menurut Imam Ghozali (2011;98), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan ini dilakukan berdasarkan perbandingan nilai signifikan yang telah ditetapkan, yaitu sebesar 5% ( $\alpha=0,05$ ). Jika signifikan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $\alpha$  maka  $H_0$  diterima, artinya variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika signifikannya lebih kecil dari  $\alpha$  maka  $H_0$  ditolak yang artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan ini berdasarkan perbandingan nilai  $F_{hitung}$  dengan melihat tingkat signifikannya, kemudian membandingkan dengan taraf signifikan yang telah ditetapkan (5% atau 0,05). Dengan derajat keyakinan tertentu, jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima (Ghozali, 2011:98).

c. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *adjusted R<sup>2</sup>* untuk mengukur besarnya kontribusi variabel X terhadap variasi (naik turunnya) variabel Y. Pemilihan *adjusted R<sup>2</sup>* tersebut karena adanya kelemahan mendasar pada penggunaan koefisien determinasi ( $R^2$ ). Kelemahannya adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti akan meningkat tanpa melihat apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Namun, nilai *adjusted R<sup>2</sup>* dapat naik atau turun apabila jumlah variabel independen ditambahkan dalam model (Ghozali, 2011). Dengan demikian, pada penelitian ini tidak menggunakan  $R^2$  namun menggunakan nilai *adjusted R<sup>2</sup>* untuk mengevaluasi model regresinya.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data Hasil Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading Jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Berikut hasil analisis data mengenai pengaruh produk, pelayanan dan keputusan pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading Jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta:

##### **1. Deskripsi Data Penelitian**

Penelitian ini terdiri dari dua variabel independen yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap satu variabel dependen yaitu keputusan pembelian. Data pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian diperoleh melalui kuesioner tertutup. Pada bagian ini akan membahas olah data masing-masing variabel yang dilihat dari rata-rata (*mean*), *median*, *modus*, dan *standar deviasi*. Selain itu, akan disajikan pula tabel distribusi frekuensi yang bertujuan mengetahui rentang nilai dan jumlah responden yang termasuk kategori sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi.

##### **a. Kualitas Produk**

Hasil penghitungan data variabel produk Warung Spesial Sambal Plengkung Gading Jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta diperoleh, rata-rata(*mean*) = 59,3, median = 58, modus = 57; *standart deviasi* = 7,24. tabel distribusi frekuensi produk adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30	1	1.0	1.0	1.0
	43	1	1.0	1.0	2.0
	45	1	1.0	1.0	3.0
	50	1	1.0	1.0	4.0
	51	5	5.0	5.0	9.0
	52	4	4.0	4.0	13.0
	53	5	5.0	5.0	18.0
	54	5	5.0	5.0	23.0
	55	6	6.0	6.0	29.0
	56	8	8.0	8.0	37.0
	57	9	9.0	9.0	46.0
	58	6	6.0	6.0	52.0
	59	3	3.0	3.0	55.0
	60	9	9.0	9.0	64.0
	61	5	5.0	5.0	69.0
	62	1	1.0	1.0	70.0
	63	4	4.0	4.0	74.0
	64	2	2.0	2.0	76.0
	65	3	3.0	3.0	79.0
	66	5	5.0	5.0	84.0
	67	2	2.0	2.0	86.0
	68	1	1.0	1.0	87.0
	69	4	4.0	4.0	91.0
	70	1	1.0	1.0	92.0
	71	3	3.0	3.0	95.0
	73	2	2.0	2.0	97.0
	74	1	1.0	1.0	98.0
	75	2	2.0	2.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel distribusi frekuensi kualitas produk, total nilai tertinggi yaitu 75 dengan frekuensi 2 dan persentase 2,0 sehingga dihasilkan persentase komulatif adalah 100. Sedangkan total nilai terendah adalah 30

dengan frekuensi 1 dan pesentasi 1,0 sehingga dihasilkan persentase komulatif adalah 1,0.

Penentuan kecenderungan skor variabel kualitas produk diperoleh mean ideal sebesar 5,25 dan *standar deviasi ideal* sebesar 17,5. Setelah diketahui Mi dan Sdi dapat dikategorikan ke dalam tiga kategori sebagai berikut:

Tabel 8. Distribusi Kecenderungan Kualitas Produk

No.	Interval	frekuensi	Percent (%)	Kategori
1.	$X > 70$	9	9	Tinggi
2.	$35 \leq X < 70$	90	90	Sedang
3.	$X < 35$	1	1	Rendah

Hasil tabel frekuensi kategori kualitas produk diperoleh kategori rendah sebanyak 1% (1 orang), sedang 90% (90 orang), dan tinggi sebesar 9% (9 orang). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variebel kualitas produk memiliki pengaruh dengan kategori sedang yaitu 90%

b. Pelayanan

Hasil penghitungan data variabel pelayanan Warung Spesial Sambal Plengkung Gading Jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta diperoleh, rata-rata(*mean*) = 44,9, median = 44, modus = 40; *standart deviasi* = 6,37. tabel distribusi frekuensi pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 27	1	1.0	1.0	1.0
28	1	1.0	1.0	2.0
34	1	1.0	1.0	3.0
35	2	2.0	2.0	5.0
36	4	4.0	4.0	9.0

37	2	2.0	2.0	11.0
38	1	1.0	1.0	12.0
39	3	3.0	3.0	15.0
40	10	10.0	10.0	25.0
41	3	3.0	3.0	28.0
42	6	6.0	6.0	34.0
43	10	10.0	10.0	44.0
44	8	8.0	8.0	52.0
45	7	7.0	7.0	59.0
46	8	8.0	8.0	67.0
47	3	3.0	3.0	70.0
48	7	7.0	7.0	77.0
49	1	1.0	1.0	78.0
50	2	2.0	2.0	80.0
51	4	4.0	4.0	84.0
52	4	4.0	4.0	88.0
54	4	4.0	4.0	92.0
55	1	1.0	1.0	93.0
56	2	2.0	2.0	95.0
57	1	1.0	1.0	96.0
58	2	2.0	2.0	98.0
60	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel distribusi frekuensi kualitas pelayanan, total nilai tertinggi yaitu 60 dengan frekuensi 2 dan persentase 2,0 sehingga dihasilkan persentase komulatif adalah 100. Sedangkan total nilai terendah adalah 27 dengan frekuensi 1 dan pesentasi 1,0 sehingga dihasilkan persentase komulatif adalah 1,0.

Penentuan kecenderungan skor variabel kualitas pelayanan diperoleh mean ideal sebesar 43,5 dan *standar deviasi ideal* sebesar 14,75. Setelah diketahui Mi dan Sdi dapat dikategorikan ke dalam tiga kategori sebagai berikut:

Tabel 10. Distribusi Kecenderungan Kualitas Pelayanan

No.	Interval	frekuensi	Percent (%)	Kategori
1.	$X > 58,25$	2	2	Tinggi
2.	$28,75 \leq X < 58,25$	96	96	Sedang
3.	$X < 28,75$	2	2	Rendah

Hasil tabel frekuensi kategori kualitas pelayanan diperoleh kategori rendah sebanyak 2% (2 orang), sedang 96% (96 orang), dan tinggi sebesar 2% (2 orang). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh dengan kategori sedang yaitu 96%

c. Keputusan pembelian

Hasil penghitungan data variabel keputusan pembelian Warung Spesial Sambal Plengkung Gading Jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta diperoleh, rata-rata(*mean*) = 31,05, median = 31, modus = 36; *standart deviasi* = 5,35. tabel distribusi frekuensi keputusan pembelian adalah sebagai berikut:

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17	2	2.0	2.0	2.0
21	1	1.0	1.0	3.0
22	3	3.0	3.0	6.0
24	1	1.0	1.0	7.0
25	4	4.0	4.0	11.0
26	10	10.0	10.0	21.0
27	5	5.0	5.0	26.0
28	5	5.0	5.0	31.0
29	8	8.0	8.0	39.0
30	10	10.0	10.0	49.0
31	7	7.0	7.0	56.0
32	5	5.0	5.0	61.0
33	4	4.0	4.0	65.0

34	9	9.0	9.0	74.0
35	3	3.0	3.0	77.0
36	13	13.0	13.0	90.0
37	3	3.0	3.0	93.0
38	2	2.0	2.0	95.0
40	1	1.0	1.0	96.0
43	1	1.0	1.0	97.0
45	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari tabel distribusi frekuensi keputusan pembelian, total nilai tertinggi yaitu 45 dengan frekuensi 3 dan persentase 3,0 sehingga dihasilkan persentase kumulatif adalah 100. Sedangkan total nilai terendah adalah 17 dengan frekuensi 2 dan pesentasi 2,0 sehingga dihasilkan persentase kumulatif adalah 2,0.

Penentuan kecenderungan skor variabel keputusan pembelian diperoleh mean ideal sebesar 31 dan *standar deviasi ideal* sebesar 1,33. Setelah diketahui  $M_i$  dan  $S_{di}$  dapat dikategorikan ke dalam lima kategori sebagai berikut:

Tabel 12. Distribusi Kecenderungan Keputusan Pembelian

No.	Interval	frekuensi	Percent (%)	Kategori
1.	$X > 21,56$	3	3	Tinggi
2.	$10,76 \leq X < 21,56$	97	97	Sedang
3.	$X < 10,76$	0	0	Rendah

Hasil tabel frekuensi kategori keputusan pembelian diperoleh kategori rendah sebanyak 0% (0 orang), sedang 97% (97 orang), dan tinggi sebesar 3% (3 orang). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa

variabel keputusan pembelian memiliki pengaruh dengan kategori sedang yaitu 97%.

## B. Hasil Analisis Data

### 1. Hasil Uji Prasyarat

Uji prasyarat analisis dilakukan sebelum melakukan analisis regresi linier berganda. Prasyarat yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas yang dilakukan menggunakan bantuan komputer program *SPSS 16.00 for windows*. Hasil uji prasyarat analisis disajikan sebagai berikut:

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji tentang kenormalan distribusi data. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan dengan rumus *kolmogorov-Smirnov* dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 13. Hasil Uji Normalitas

Variabel	Signifikan	Keterangan
Produk	0,283	Normal
Pelayanan	0,280	Normal
Keputusan Pembelian	0,583	Normal

Sumber: Data primer yang telah diolah

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian mempunyai nilai signifikan lebih besar dari 0,05 pada ( $\text{sig} > 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas berfungsi untuk mengetahui apakah variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini memiliki hubungan yang linier (Sutrisno Hadi, 2000:26). Kriteria pengujian linieritas adalah jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah linier. Hasil rangkuman uji linieritas disajikan berikut ini:

Tabel 14. Hasil Uji Linieritas

Variabel	Signifikan	Keterangan
Produk	1,191	Linier
Pelayanan	0,821	Linier

Sumber: Data primer yang telah diolah

Hasil uji linieritas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian mempunyai nilai signifikan lebih besar dari 0,05 pada ( $\text{sig} > 0,05$ ), hal ini menunjukkan bahwa semua variabel penelitian adalah linier.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen, dimana model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2011). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai *tolerance* di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji



multikolinieritas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 15. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	Kesimpulan
Produk	0,523	1,911	<i>Non Multikolinieritas</i>
Pelayanan	0,523	1,911	<i>Non Multikolinieritas</i>

Sumber: Data primer yang telah diolah

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika terdapat varian maka dijumpai gejala heteroskedastisitas (Santoso, 2004:203). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas digunakan uji *Glejser*. Jika variabel independen tidak signifikan secara statistik dan tidak memengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Kesimpulan
Produk	0,904	<i>Non Heteroskedastisitas</i>
Pelayanan	0,237	<i>Non Heteroskedastisitas</i>

Sumber: Data primer yang telah diolah

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai signifikan lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Analisis regresi berganda dipilih untuk menganalisis pengajuan hipotesis dalam penelitian ini. Berikut ini hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 16.00 for Windows*.

Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (b)	t-hitung	Sig.	kesimpulan
Produk	0,253	3,125	0,002	Signifikan
Pelayanan	0,282	3,060	0,003	Signifikan
Konstanta = 3,391				
<i>Adjusted R</i> <sup>2</sup> = 0,377				
F hitung = 30,903				
Sig. = 0,000				

Sumber: Data primer yang telah diolah

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,391 + 0,253 X_1 + 0,282 X_2 + e$$

Keterangan:

- 1) Nilai konstanta sebesar 3,391 berarti bahwa jika kualitas produk dan pelayanan sama dengan nol, maka keputusan pembelian konsumen adalah 3,391.
- 2) Nilai koefisien beta pada variabel atribut produk sebesar 0,253 yang berarti bahwa setiap perubahan pada variabel atribut produk ( $X_1$ ) akan mengakibatkan perubahan keputusan pembelian konsumen sebesar 0,253.
- 3) Nilai koefisien beta pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,282 berarti bahwa setiap perubahan pada variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) akan mengakibatkan perubahan keputusan pembelian konsumen sebesar 0,282.

Selanjutnya untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak maka akan dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F. Hasil pengujian hipotesis dijelaskan sebagai berikut:

a. Uji t (secara Parsial)

uji t bertujuan untuk melihat pengaruh secara individu variabel bebas yang ada di dalam model terhadap variabel terikat. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas menjelaskan variasi variabel terikat. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $\text{sig.} < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara

parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Berikut penjelasan hasil dari uji t untuk masing-masing variabel:

1) Kualitas Produk

Hasil statistik uji t variabel kualitas produk diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,125 dengan nilai signifikan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,253; maka hipotesis yang menyatakan bahwa “kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta” **diterima**.

2) Kualitas Pelayanan

Hasil statistik uji t variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,060 dengan nilai signifikan sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,282; maka hipotesis yang menyatakan bahwa “kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta” **diterima**.

b. Uji F

Analisis regresi berganda dengan menggunakan uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel yang meliputi variabel kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di

warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $\text{sig.} < 0,05$ ), maka model regresi signifikan secara statistik.

Dari hasil pengujian diperoleh nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 30,903 dengan signifikan 0,000. Oleh karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Terdapat pengaruh positif kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta” **diterima**.

c. Koefisien Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup>*)

Koefisien determinasi merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji *Adjusted R<sup>2</sup>* pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,377. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel kualitas produk dan pelayanan sebesar 37,7% sedangkan sisanya sebesar 62,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di warung Spesial

Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Pembahasan dari masing-masing variabel akan disajikan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk kualitas produk diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,125 dengan nilai signifikan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,253; maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta”.

Menurut Kotler (2009), proses keputusan pembelian merupakan suatu perilaku konsumen untuk menentukan suatu proses pengembangan keputusan dalam membeli suatu produk. Proses keputusan pembelian dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satunya adalah kualitas produk. Menurut Kotler & Amstrong (2001:354) kualitas produk merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing. Perusahaan dengan kualitas produk paling baik yang akan tumbuh dengan pesat, dan

dalam jangka panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan lain.

Warung Spesial Sambal yang menyajikan aneka hidangan Sambal dengan kualitas produk yang baik dan rasa yang sesuai dengan selera konsumen akan mampu mengalahkan warung makan lain dengan menu serupa dan dapat meningkatkan keputusan konsumen untuk menjatuhkan keputusan pembelian di warung Spesial Sambal. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk yang diwakili oleh faktor penampilan makanan, porsi makanan, temperatur makanan, tekstur makanan, aroma makanan, rasa makanan, dan higienitas makanan mempengaruhi tindakan konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pradana Jaka Purnama dan Sutopo, (2011) dalam penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian” (Studi Kasus pada Toko Murah di Sukoharjo), menunjukkan bahwa variabel produk berpengaruh positif terhadap variabel keputusan pembelian.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Penny Rahmawati. (2014), dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Produk, Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Sari Roti” menunjukkan variabel kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian mahasiswa terhadap produk sari roti,

sedangkan variabel *brand image* tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk kualitas produk diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,060 dengan nilai signifikan sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,282; maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta”.

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan pelayanan prima (*service excellence*). Menurut Elhaitammy (1990) *service excellence* atau pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Kualitas pelayanan erat kaitannya terhadap suatu produk. Menurut Tjiptono, (2004:145) kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Hal tersebut akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan pembelian. Apabila



konsumen merasa puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan keputusan pembelian yang dilakukan di industri jasa. Warung Spesial Sambal yang bergerak di Industri jasa penyediaan hidangan serba sambal dengan kualitas pelayanan yang baik akan memicu konsumen untuk menjatuhkan pilihan di warung spesial sambal dari pada warung lain dengan konsep serupa. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang diwakili oleh faktor penampilan, kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan yang diberikan oleh pramusaji mempengaruhi tindakan konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yeni Marlina (2005), dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian pada Rumah Makan Sederhana By Pass Padang”, menunjukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian di Rumah Makan Sederhana By Pass Padang.

3. Pengaruh variabel kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta.

Dari hasil pengujian diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 30,903 dengan signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 <$

0,05), maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa “kualitas produk dan pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta”.

Menurut kotler & Amstrong (2001:226) proses keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembelian dimana konsumen benar-benar membeli. Proses keputusan pembelian adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu dalam mendapat dan menggunakan barang yang ditawarkan.

Keputusan pembelian dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah kualitas produk. Menurut Tjiptono (1996:55) perusahaan yang menawarkan barang atau jasa berkualitas superior pasti dapat mengalahkan pesaingnya yang menghasilkan kualitas inferior. Banyaknya usaha kuliner dengan produk serupa membuat warung Spesial Sambal harus mempertahankan dan selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas produk makanannya sehingga konsumen dapat mengambil keputusan untuk membeli di warung Spesial Sambal.

Selain kualitas produk, kualitas pelayanan juga memegang peran penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian. Hasil penelitian dari Lena, Satlita, (2003:148) mengatakan alasan terbesar (68%) pelanggan tidak memilih suatu organisasi/produk atau tidak lagi membeli dari suatu perusahaan, adalah pelayanan yang buruk, pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Kualitas produk yang baik dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen, ditambah dengan kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh pihak warung Spesial Sambal akan sangat berpengaruh terhadap proses pengambilan keputusan pembelian. Kualitas produk dan pelayanan berperan penting dan saling berhubungan untuk mempengaruhi proses keputusan pembelian. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas produk dan pelayanan yang diberikan maka pengaruh dalam pengambilan keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yeni Marlina (2015), dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Produk, Harga, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada rumah makan Sederhana By Pass Padang”, menunjukkan bahwa produk, harga dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian yang dibuktikan dari hasil uji ANOVA didapat nilai  $F_{hitung}$  sebesar 92,743 dengan signifikan 0,000 yang artinya semakin baik produk, harga dan kualitas layanan maka keputusan pembelian akan meningkat.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bersifat survei sehingga hasil penelitian ini hanya berlaku di warung Spesial Sambal Plengkung Gading, jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta, dan tidak berlaku di outlet warung Spesial Sambal yang lain.

2. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, sehingga datanya bersifat subyektif, akan lebih baik bila ditambahkan metode lain sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih lengkap.
3. Dilakukan pada saat bulan Ramadhan, dan dalam satu waktu sehingga data kurang variatif.
4. Tingkat kepercayaan yang digunakan 10%, penelitian yang baik hendaknya menggunakan taraf kepercayaan/ketetapan yang diinginkan maksimal 5%. Sehingga untuk populasi sebesar 10200 orang dengan taraf kepercayaan 5% jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 385 orang.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,125 dengan nilai signifikan sebesar 0,002 lebih kecil dari 0,05 ( $0,002 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,253.
2. Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,060 dengan nilai signifikan sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,282.
3. Terdapat pengaruh positif kualitas produk dan pelayanan secara bersamaan terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 30,903 dengan signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ .

## **B. Implikasi Hasil Penelitian**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh maka implikasi dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian di warung Spesial Sambal Plengkung Gading. Hal tersebut dapat digunakan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan penjualan dengan memperhatikan kedua faktor tersebut.

## **C. Saran**

Berdasarkan implikasi hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan untuk faktor pertama yaitu kualitas produk adalah pihak manajemen dapat meningkatkan standarisasi terhadap kriteria kualitas produk yang akan disajikan terhadap konsumen sehingga diperoleh mutu produk yang konsisten. Selain itu, memberikan ganti produk baru sesuai pesanan jika produk yang disajikan tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, dengan demikian warung Spesial Sambal akan dapat mempertahankan standar kualitas produk. Faktor kedua yaitu pelayanan adalah pihak manajemen dapat memberikan apresiasi berupa predikat *“best server of the month”* bagi karyawan yang mengerjakan prosedur pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditentukan oleh pihak manajemen berupa sejumlah poin yang dapat diakumulasi di akhir tahun untuk ditukar dengan bonus atau hadiah. Hal tersebut akan memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

## Daftar Pustaka

- Agus Tri Basuki dan Imamudin Yuliadi.(2014). *Elektronik Data Prosesing (SPSS 15 dan EvIEWS 7)*. Yogyakarta
- Anonim. (2015). *Sejarah Singkat Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta. Diakses dari [http://www.pendidikan-diy.go.id/dinas\\_pada\\_27\\_Agustus\\_2017](http://www.pendidikan-diy.go.id/dinas_pada_27_Agustus_2017) pukul 14:18 wib).
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Analisis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Ari Setiyaningrum, Jusuf Udaya, & Efendi. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Azwar, Saifuddin. (2009). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustakan Pelajar.
- Basu Swastha, dan Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty Offset
- Daryanto dan Ismato, Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: penerbit Gava Media.
- Dyah Nirmala A.J.(2012). *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press
- Endang, Mulyatiningsih. (2013). *Metodologi Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Fandy Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- (1997). *Strategi Pemasaran (Edisi II)*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Fiani M. dan Japarianto, E. 2012. Analisa Pengaruh Food Quality dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1).
- Imam, Ghazali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jogiyanto. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.

Kotler Philip dan Amstrong. (2001). *Manajemen Pemasaran*. Edisi II. Jakarta: PT. Indeks

----- (2009). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: penerbit Erlangga

Lena, Satlika. (2003). “Pelayanan Prima untuk Membangun Loyalitas Pelanggan. Jurnal. No. 2, volume III. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta  
Diakses dari <http://www.journal.uny.ac.id/> pada 7 juni 2017

Manulang. (2013). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: PT Indeks

Mujiroh. (2005). “Pengaruh Produk, Pelayanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Pasar Swalayan Indo Rizky Purbalingga”. Skripsi: Universitas Negeri Semarang

Nurul, Zuriah. (2005). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan (Teori Aplikasi)*. Jakarta: Bumi Aksara

Notoatmojo. (2003). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta

Pradana Jaka Purnama dan H. Sutopo. (2011). “*Analisis Pengaruh Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian*” (*Studi Kasus pada Toko Murah di Sukoharjo*). Skripsi: Universitas Diponegoro Semarang

Penny, Rahmawati. (2014). *Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk, Harga \ terhadap keputusan pembelian konsumen Sari Roti*. Jurnal. No. 2 Volume II. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses dari <http://www.journal.uny.ac.id/> pada 7 Juni 2017

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Penerbit Alfabeta

----- (2014). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Sutrisno, Hadi. (2000). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi

Tjahja muhandri dan Darwin Kadarisman.(2006). *Sistem Jaminan Mutu Industri Pangan*. Bogor: IPB Press.

Ujang, Sumarwan.(2011). *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia



Wika, Rinawati. (2003). *Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan Layanan Makanan Restoran "Student Corner" Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana (PTBB) Fakultas Teknik UNY*. Jurnal. No. 2, volume III. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses dari <http://www.journal.uny.ac.id/jptk/article/view/> pada 7 Juni 2017

# LAMPIRAN

## SURAT IJIN PENELITIAN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS TEKNIK**

Alamat: Karangmalang, Yogyakarta 55281  
Telp. (0274) 568168 psw: 276, 289, 292. (0274) 586734. Fax. (0274) 586734:  
Website : <http://ft.uny.ac.id>, email : [ft@uny.ac.id](mailto:ft@uny.ac.id), [teknik@uny.ac.id](mailto:teknik@uny.ac.id)



Certificate No. QSC 00592

No : 800/H34/PL/2017  
Lamp : -  
Hal : Ijin Penelitian

16 Mei 2017

Yth.

1. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta c.q. Ka. Badan Kesbangpol Provinsi DIY
2. Walikota Kota Yogyakarta c.q. Kepala Badan Kesbangpol Kota Yogyakarta
3. Pimpinan Warung SS (Super Sambal) Plengkung Gading

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Survei di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading Jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta), bagi Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No	Nama	No. Mhs.	Program Studi	Lokasi
1.	Ismayanti	13511241046	Pend. Teknik Boga	Warung SS (Super Sambal) Plengkung Gading

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu

Nama : Sutriyati Purwanti, M.Si  
NIP : 19611216 198803 2 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Mei - Agustus 2017

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Wakil Dekan I,

Moh. Khairudin, Ph.D.  
NIP. 19790412 200212 1 002

Tembusan :  
Ketua Jurusan

## SURAT REKOMENDASI PENELITIAN



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233  
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 22 Mei 2017

Kepada Yth. :

Nomor : 074/5300/Kesbangpol/2017  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepala Dinas DIKPORA DIY  
di Yogyakarta

Memperhatikan surat :

Dari : Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
Nomor : 800/H34/PL/2017  
Tanggal : 16 Mei 2017  
Perihal : Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI WARUNG SPESIAL SAMBAL PLENGKUNG GADING JALAN MAYJEN SUTOYO YOGYAKARTA"** kepada:

Nama : ISMAYANTI  
NIM : 13511241046  
No.HP/Identitas : 085643401012/3471125507930001  
Prodi/Jurusan : Pendidikan Teknik Boga  
Fakultas : Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
Lokasi Penelitian : Warung Spesial Sambal Plengkung Gading Jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta

Waktu Penelitian : 22 Mei 2017 s.d 31 Agustus 2017

Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan:

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbangpol DIY.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.


Demikian untuk menjadikan maklum.



Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan)
2. Wakil Dekan I Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta;
3. Yang bersangkutan.

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN



**SURAT KETERANGAN**  
**035/WSS/Humas/PUSAT/SK/V/2017**

Menindaklanjuti permohonan ijin penelitian mahasiswa berikut ini :

Nama : Ismayanti  
NIM : 13511241046  
Program Studi : Pendidikan teknik Boga  
Fakultas : Fakultas Teknik  
Universitas : Universitas Negeri Yogyakarta  
Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Waroeng Spesial Sambal Cabang Plengkung Gading Yogyakarta  
Kontak Person : 0856.4340.1012


Maka, dengan mempertimbangkan tujuan manfaat kajian penelitian, selanjutnya dapat melaksanakan tahapan pengumpulan data di Waroeng Spesial Sambal "SS" Cabang Plengkung Gading. Dengan mengikuti **Syarat Penelitian Sebagai Berikut :**

1. Patuh terhadap tata-tertib di Waroeng SS.
2. Tidak mengganggu proses kerja, produksi dan pelayanan Waroeng SS.
3. Menyampaikan permohonan wawancara/kuesioner ke calon responden dengan sopan, tidak memaksa dan jangan sampai membuat tidak nyaman.
4. Jika kami menerima komplain mengenai kegiatan penelitian, maka kegiatan tersebut akan kami hentikan.
5. Copy dari hasil analisis data, kesimpulan dan laporan penelitian disampaikan/dikirim ke Humas Waroeng SS Pusat di Jogja.

Demikian surat ini dibuat, agar dapat menjadi acuan bagian/divisi manajemen yang terkait pada rencana penelitian yang bersangkutan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.


Yogyakarta, 24 Mei 2017

Mengetahui  
Manager SDM




I Kadek Gede Mertayasa  
NIK 11.83.0472

Menerbitkan  
Kasi Humas dan Legal




Widyatmoyo  
NIK. 15.68.1109

CC : Manager Area Jogja



**Waroeng "SS"**  
**Spesial Sambal**



Head Office : Jl. Kaliurang KM 4.5, Gg. Kinanthi no. 52 Yogyakarta Telp. 0274 546594 Fax. 0274 542050



## SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA  
Alamat: Kampus Karangmalang Yogyakarta., 55281, Telp. (0274) 55281

### SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS  
Lampiran : 1 Bendel  
Kepada Yth, Sutriyati Purwanti, M.Si.  
Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana  
di Fakultas Teknik UNY

Sehubungan dengan rencana pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS), dengan ini saya

Nama : Ismayanti  
NIM : 13511241046  
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga  
Judul TAS : Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta

Dengan hormat mohon Ibu berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TAS yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan: (1) proposal TAS, (2) kisi – kisi instrumen penelitian TAS, dan (3) draf instrumen penelitian TAS.

Demikian permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Mei 2017

Pemohon,

Ismayanti  
NIM. 13511241046

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

Dr. Mutiara Nugraheni, STP., M.Si  
NIP.19770131 200212 2

Pembimbing TAS,

Sutriyati Purwanti, M.Si  
NIP.19611216 198803 2 001

## SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA  
Alamat : Kampus Karangmalang Yogyakarta., 55281, Telp. (0274) 55281

### SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sutriyati Purwanti, M.Si.  
NIP : 19611216 198803 2 001  
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana

menyatakan bahwa instrumen penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Ismayanti  
NIM : 13511241046  
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga  
Judul TAS : Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Warung Spesial Sambal Plengkung Gading jalan Mayjen Sutoyo Yogyakarta

Setelah dilakukan kajian atas instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

- ☒ Layak digunakan untuk penelitian.  
☐ Layak digunakan dengan perbaikan.  
☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan dengan saran atau perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Mei 2017

Validator,

Sutriyati Purwanti, M.Si

NIP.19611216 198803 2 001

Catatan:

☐ Beri tanda (√)

## KUESIONER PENELITIAN

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Produk warung SS memiliki penampilan yang baik dan disajikan dengan rapi					
2.	Produk Warung SS porsinya sesuai					
3.	Nasi yang disajikan dalam keadaan panas					
4.	Lauk yang digoreng disajikan dalam keadaan masih panas					
5.	Produk warung SS memiliki tingkat kematangan yang sesuai					
6.	Nasi di warung SS bertekstur pulen					
7.	Lauk dan sayur di warung SS tidak <i>over cook</i>					
8.	Produk warung SS memiliki aroma yang menggugah selera					
9.	Nasi di warung SS memiliki aroma yang harum					
10.	Produk sambal di warung SS memiliki aroma yang segar					
11.	Produk warung SS rasanya enak dan sesuai dengan selera					
12.	Sambal di warung SS pedasnya pas dan sesuai selera					
13.	Produk warung SS dibuat dan disajikan secara higienis					
14.	Tidak ditemukan helai rambut pada produk warung SS					
15.	Tidak ditemukan kerikil pada produk nasi di warung SS					
16.	Penampilan karyawan warung SS rapi dan menarik					
17.	karyawan warung SS tidak menggunakan wewangian yang menyengat					
18.	Penampilan karyawan warung SS tidak terlihat berlebihan					
19.	Pemesanan makanan dan minuman di warung SS dilayani dengan cepat					
20.	Karyawan warung SS cepat tanggap					



	ketika datang konsumen baru					
21.	Konsumen tidak memerlukan waktu lama ketika ada tambahan pesanan					
No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
22.	Pelayanan di warung SS dilayani sesuai dengan permintaan					
23.	Produk yang diantar ke meja sudah sesuai dengan pesanan					
24.	produk yang diantar sesuai dengan waktu yang dijanjikan					
25.	Karyawan warung SS melayani dengan ramah					
26.	Karyawan warung SS melayani dengan sabar dan perhatian ketika konsumen banyak bertanya mengenai menu					
27.	Adanya tanggapan atas komplain konsumen mengenai produk					
28.	Saya membeli produk Warung SS karena kebutuhan akan rasa lapar					
29.	Saya membeli produk warung SS karena sesuai dengan anggaran belanja saya					
30.	Saya membeli produk warung SS karena kebutuhan bersosialisasi					
31.	Saya berusaha mencari informasi lebih lanjut mengenai Warung SS					
32.	Saya melakukan pencarian terlebih dulu mengenai informasi mengenai warung SS melalui internet					
33.	Saya tetap mencari informasi warung lain dengan menu serupa walaupun telah mengenal Warung SS					
34.	Saya membeli produk Warung SS karena telah membandingkannya dengan warung lain berproduk serupa					
35.	Saya yakin sudah mengambil keputusan yang tepat saat membeli produk di warung SS					
36.	Saya telah mempertimbangkan dan yakin untuk membeli produk di warung SS					

## UJI VALIDITAS (kualitas Produk)

No	Kualitas Produk (X1)																				
	X1.1			X1.2			X1.3			X1.4			X1.5			X1.6			X1.7		
1	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	2
2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
5	5	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3
6	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
8	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
9	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	3	3	4	4
10	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
11	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5
12	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
13	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
18	5	5	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
20	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4

21	4	4	2	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	2	
22	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
23	4	4	2	4	2	4	5	4	5	5	3	4	5	2	5	4	4	4	4	4	2	
24	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	4	4	
25	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	5	4	
26	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	
27	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	3	
28	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	5	4	1	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	
30	5	4	1	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
	0,5722 9	0,22 8	0,3301 7	0,4142 7	0,118 3	0,198 7	0,358 3	0,51 7	0,601 7	0,583 3	0,708 4	0,674 9	0,55 9	0,60 7	0,411 5	0,499 9	0,436 6	0,075 1	0,62 6	0,679 7	0,561 5	
	0,361	0,36 1	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,36 1	0,361	0,361	0,361	0,361	0,36 1	0,36 1	0,361	0,361	0,361	0,361	0,36 1	0,361	0,361	
	valid	tidak	Tidak	valid	tidak	Tidak	tidak	valid	valid	valid	valid	valid	Valid d	valid	valid	valid	valid	valid	tidak	valid	valid	valid

### UJI VALIDITAS (kualitas pelayanan)

Kualitas Pelayanan (X2)														
X2.1			X2.2			X2.3			X2.4			X2.5		
2	2	4	1	1	2	3	4	3	2	4	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3
3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	1
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	4	2	2	2	4	4	3	3	4	3	3	3	2
2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	2
3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	4	4	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	4	1
3	4	4	2	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	2
2	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	4	3	5	2
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5
4	3	3	2	2	2	4	4	2	3	5	3	3	4	3

0,3662	0,4971	0,40662	0,63286	0,5865	0,4272	0,54212	0,447	0,545	0,4864	0,3108	0,3437	0,50134	0,3983	0,358
0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361
valid	valid	valid	valid	Valid	valid	valid	valid	valid	Valid	tidak	tidak	valid	valid	tidak

### UJI VALIDITAS (keputusan pembelian)

Keputusan Pembelian (Y)												Jumlah
Y1			Y2			Y3			Y4			
4	4	2	3	2	3	4	5	4	3	2	1	151
4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	160
4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	177
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	198
5	4	4	2	2	2	3	2	2	2	4	4	176
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	182
4	4	3	1	1	1	3	3	3	4	4	4	183
4	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	151
5	5	4	2	3	2	3	2	2	4	4	4	178
4	4	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	177
5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	5	5	206
4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	195
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	184
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	194
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	194
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	191

4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	4	201
5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	197
4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	182
3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	3	3	150
3	5	2	2	2	2	4	4	4	2	5	4	171
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	171
5	5	3	2	3	2	5	4	5	5	5	5	173
2	2	2	2	5	1	3	3	3	1	3	3	144
5	5	4	5	2	2	4	5	4	2	5	5	189
5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	193
5	2	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	175
4	4	4	4	2	2	3	2	2	2	4	4	178
5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	196
5	5	3	2	2	2	4	4	4	4	5	5	174
0,5064	0,4518	0,4788	0,48	0,3414	0,548	0,365	0,15626	0,1933	0,5031	0,6212	0,60062	
0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	0,361	
valid	valid	valid	valid	tidak	valid	valid	tidak	tidak	valid	valid	valid	

## Reliability

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.923	36

**a. Kualitas Produk**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	15

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
penampilan	4.3000	.53498	30
porsi	4.0333	.49013	30
temperatur1	4.1333	.73030	30
temperatur2	4.1000	.66176	30
tekstur1	4.0667	.52083	30
tekstur2	3.8667	.73030	30
tekstur3	3.8333	.74664	30
aroma1	4.2333	.56832	30
aroma2	3.7667	.81720	30
aroma3	4.1667	.53067	30
rasa1	4.1667	.53067	30
rasa2	4.1000	.71197	30
higienis1	3.8000	.66436	30
higienis2	4.0667	.69149	30
higienis3	3.8000	.80516	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
penampilan	56.1333	35.016	.586	.886
porsi	56.4000	36.455	.392	.892
temperatur1	56.3000	33.941	.533	.888
temperatur2	56.3333	34.161	.571	.886
tekstur1	56.3667	34.861	.631	.885
tekstur2	56.5667	33.082	.643	.883



tekstur3	56.6000	33.628	.557	.887
aroma1	56.2000	33.821	.737	.881
aroma2	56.6667	33.609	.500	.890
aroma3	56.2667	35.444	.520	.888
rasa1	56.2667	34.547	.671	.883
rasa2	56.3333	34.230	.513	.889
higienis1	56.6333	34.309	.548	.887
higienis2	56.3667	33.482	.631	.884
higienis3	56.6333	33.068	.572	.887

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
60.4333	39.013	6.24601	15

## **b. Pelayanan**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	12

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
penampilan1	3.5000	.77682	30
penampilan2	3.9000	.71197	30
penampilan3	3.9333	.52083	30
kecepatan1	3.1333	.89955	30
kecepatan2	3.4000	.96847	30
kecepatan3	3.2000	.84690	30
ketepatan1	4.0333	.41384	30
ketepatan2	4.0667	.36515	30
ketepatan3	3.5333	.73030	30
keramahan	3.7000	.70221	30

kenyamanan1	3.6333	.61495	30
kenyamanan2	3.8667	.57135	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
penampilan1	40.4000	26.110	.400	.878
penampilan2	40.0000	25.034	.610	.864
penampilan3	39.9667	27.551	.378	.876
kecepatan1	40.7667	22.599	.757	.853
kecepatan2	40.5000	22.052	.758	.853
kecepatan3	40.7000	25.252	.460	.875
ketepatan1	39.8667	27.085	.611	.868
ketepatan2	39.8333	27.937	.470	.874
ketepatan3	40.3667	24.102	.732	.856
keramahan	40.2000	24.234	.746	.855
kenyamanan1	40.2667	25.237	.691	.860
kenyamanan2	40.0333	27.551	.335	.878

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
43.9000	29.886	5.46683	12

### c. Keputusan Pembelian

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	9

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
pengenalankebutuhan1	4.2000	.71438	30

pengenalankebutuhan2	3.9667	.88992	30
pengenalankebutuhan3	3.3000	.91539	30
pencarianinformasi1	3.0000	1.11417	30
pencarianinformasi2	2.6000	1.10172	30
evaluasialternatif	3.5000	.82001	30
keputusanpembelian1	3.3667	1.09807	30
keputusanpembelian2	4.0667	.69149	30
keputusanpembelian3	3.9667	.85029	30

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pengenalankebutuhan1	27.7667	24.668	.558	.811
pengenalankebutuhan2	28.0000	24.000	.498	.815
pengenalankebutuhan3	28.6667	23.402	.553	.809
pencarianinformasi1	28.9667	23.068	.451	.824
pencarianinformasi2	29.3667	21.826	.592	.805
evaluasialternatif	28.4667	24.257	.521	.813
keputusanpembelian1	28.6000	22.248	.549	.811
keputusanpembelian2	27.9000	24.231	.650	.803
keputusanpembelian3	28.0000	23.931	.539	.811

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31.9667	29.137	5.39785	9

### DATA PENELITIAN

No	Produk															jml	Pelayanan												jml	Keputusan Pembelian										jml
1	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	57	4	5	5	3	2	2	4	4	3	3	2	2	39	5	5	3	2	2	2	5	5	5	34	
2	4	4	4	4	2	2	3	4	2	2	4	5	3	4	4	51	3	3	4	2	2	1	3	4	2	4	4	4	36	4	3	2	2	2	2	3	2	2	22	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	57	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	5	3	42	4	2	3	3	3	2	3	4	4	28	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	3	4	4	2	3	2	4	4	2	4	4	3	39	2	4	4	2	2	2	2	4	4	26	
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	60	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	46	5	5	4	4	4	4	5	5	4	40	
6	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	61	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	46	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	
7	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	61	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46	4	4	3	4	4	3	4	5	5	36	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	41	5	4	4	2	3	3	2	4	4	31	
9	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	52	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	46	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	
10	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	58	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	3	3	41	4	4	3	3	3	3	3	4	4	31	
11	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47	3	3	3	3	4	4	4	4	3	31	
12	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	54	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	42	4	4	3	4	4	2	4	4	4	33	
13	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	69	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	44	4	4	2	2	2	2	2	4	4	26	
14	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	53	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	42	4	1	1	1	1	1	1	3	4	17	
15	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	61	4	4	5	2	3	1	4	4	4	4	4	4	43	5	3	1	3	2	3	4	5	4	30	
16	5	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	2	2	56	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	43	4	4	3	3	1	4	4	4	4	31	
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
18	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	69	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
19	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	59	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	5	4	3	4	5	4	4	4	4	37	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	
23	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3	3	60	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	54	5	5	2	4	4	4	2	4	4	34	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	42	4	2	2	2	2	4	4	4	4	28	

25	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	43	5	3	2	2	2	4	4	4	4	30	
26	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	43	5	3	2	2	2	4	4	4	4	30	
27	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	57	4	4	4	2	4	1	4	4	4	4	4	4	43	5	3	3	1	1	3	4	4	4	28	
28	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	4	3	2	2	58	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	44	5	5	2	2	2	2	3	4	27	
29	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	55	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	46	5	2	2	2	3	3	3	3	3	26	
30	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	51	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	44	4	4	2	2	2	3	4	4	4	29	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	57	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	40	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32
32	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	
33	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	56	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	43	4	4	4	3	2	2	3	4	4	30
34	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	52	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	40	4	4	2	2	2	2	4	4	26	
35	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	54	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	35	4	4	2	2	2	2	3	3	3	25
36	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	66	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	54	5	4	5	4	1	2	3	4	5	33
37	5	1	5	5	4	3	2	5	5	5	4	4	4	3	1	56	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	43	3	4	3	3	3	3	3	3	5	30
38	4	5	5	4	5	4	3	4	3	5	5	5	4	5	3	64	4	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	52	4	2	2	2	2	3	4	5	5	29
39	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	51	4	5	5	3	4	4	4	3	3	5	5	3	48	4	4	4	2	2	2	1	4	5	28
40	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	70	4	5	5	3	5	3	4	4	3	3	3	2	44	5	5	5	3	3	3	4	5	5	38
41	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	50	4	4	4	1	1	1	4	4	2	4	4	4	37	4	4	2	2	2	4	2	4	4	28
42	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	55	3	4	4	2	2	1	4	4	3	4	4	5	40	5	3	3	1	1	1	1	1	1	17
43	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	56	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	46	2	3	3	2	2	2	2	3	3	22
44	5	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	51	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	44	4	4	4	4	2	2	4	4	4	32
45	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	63	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	51	5	5	4	3	3	3	4	4	3	34
46	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	54	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	45	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
47	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	66	4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	4	4	51	5	5	5	3	2	3	2	3	5	33
48	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	71	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	57	5	5	4	2	4	2	4	5	5	36	
49	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	69	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	42	4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
50	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	67	1	5	1	1	5	1	5	5	1	5	5	5	40	5	5	1	1	1	5	1	5	1	25
51	5	5	5	5	5	3	2	3	4	5	5	5	3	4	4	63	3	4	4	2	5	3	4	4	3	4	4	4	44	4	4	4	2	3	4	5	5	5	36

52	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	56	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	43	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
53	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	65	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
54	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	58	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	45	4	3	3	3	3	3	3	4	4	30
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	57	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	44	4	4	4	2	2	4	2	4	3	29
56	4	1	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	57	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	51	2	2	4	3	2	1	1	4	2	21
57	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	55	4	3	3	4	4	3	3	5	5	34
58	4	4	1	2	4	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	45	2	5	4	3	2	3	4	4	2	4	4	3	40	5	3	1	1	3	5	3	3	2	26
59	4	2	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	2	3	3	55	3	4	5	2	4	1	5	5	1	3	3	3	39	5	2	3	4	4	4	4	4	4	34
60	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	53	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	40	2	4	2	2	2	3	2	3	4	24
61	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	3	2	56	4	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	36	3	5	2	2	2	3	5	4	4	30
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	59	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	45	5	4	2	3	3	3	5	4	5	34
64	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47	4	4	3	2	2	2	4	4	4	29
65	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	66	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	54	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	38	4	3	4	3	3	4	3	3	3	30
67	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	51	3	4	4	1	2	2	3	4	2	3	3	3	34	4	4	4	3	2	3	2	3	2	27
68	4	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	53	3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	3	2	27	4	3	3	2	3	3	3	3	2	26
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	71	1	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	4	36	5	5	4	1	1	3	2	4	4	29
70	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	5	5	4	3	3	3	4	4	4	35
71	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	65	5	4	4	1	4	1	4	4	2	4	4	3	40	4	4	3	3	2	4	4	4	4	32
72	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	55	4	4	4	1	4	1	4	4	2	4	4	4	40	4	4	4	2	2	4	3	3	4	30
73	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	66	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	71	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	58	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	73	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	28	2	2	2	3	2	2	3	3	3	22
77	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	53	3	5	4	2	4	3	4	4	1	5	4	4	43	5	2	2	2	1	4	3	4	4	27
78	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	62	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	52	4	4	4	4	2	2	4	4	4	32

79	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	69	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	47	5	2	1	2	2	5	4	4	4	29	
80	3	3	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	1	43	2	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	4	37	4	4	3	2	2	2	2	4	4	27	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	57	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	43	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33	
82	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	57	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	46	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	
83	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	2	2	2	52	3	4	4	1	3	2	3	4	2	3	4	3	36	3	3	3	2	2	2	2	4	4	25	
84	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	54	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	45	4	3	3	3	2	4	3	4	4	30	
85	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	52	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	41	4	3	3	2	2	2	2	4	4	26	
86	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	53	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	40	4	3	3	2	2	2	2	4	4	26
87	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	54	5	5	5	3	3	3	5	5	4	38	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
89	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65	3	5	5	3	5	4	4	5	3	5	5	4	51	4	4	3	4	4	3	4	5	4	35	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	60	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	50	2	2	2	2	2	3	4	4	5	26	
91	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	56	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	45	4	3	3	2	2	3	2	4	4	27	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	58	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	
93	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	2	61	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3	5	42	2	4	1	1	2	3	4	4	4	25	
94	4	2	5	5	5	5	4	5	3	2	1	5	2	5	4	57	5	5	5	1	4	1	4	2	1	2	2	3	35	5	5	2	1	1	4	3	5	5	31	
95	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	45	5	5	4	4	2	4	4	4	4	36	
96	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	67	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	54	5	5	5	3	3	5	3	4	4	37	
97	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	66	4	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	56	5	4	3	1	1	1	1	5	5	26	
98	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	55	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	40	4	4	4	3	2	2	2	4	4	29	
99	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	64	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	52	5	5	5	4	5	5	4	5	5	43	
100	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	55	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	45	4	4	3	2	2	3	4	3	4	29	

FREQUENCIES VARIABLES=Produk Pelayanan KeputusanPembelian

/STATISTICS=STDDEV VARIANCE MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM

/ORDER=ANALYSIS.

## Frequencies

[DataSet0]

Statistics				
		Produk	Pelayanan	KeputusanPembelian
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		59.2500	44.8600	31.0500
Median		58.0000	44.0000	31.0000
Mode		57.00 <sup>a</sup>	40.00 <sup>a</sup>	36.00
Std. Deviation		7.24377	6.37866	5.35483
Variance		52.472	40.687	28.674
Minimum		30.00	27.00	17.00
Maximum		75.00	60.00	45.00
Sum		5925.00	4486.00	3105.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

## Frequency Table

Produk					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30	1	1.0	1.0	1.0
	43	1	1.0	1.0	2.0
	45	1	1.0	1.0	3.0
	50	1	1.0	1.0	4.0



51	5	5.0	5.0	9.0
52	4	4.0	4.0	13.0
53	5	5.0	5.0	18.0
54	5	5.0	5.0	23.0
55	6	6.0	6.0	29.0
56	8	8.0	8.0	37.0
57	9	9.0	9.0	46.0
58	6	6.0	6.0	52.0
59	3	3.0	3.0	55.0
60	9	9.0	9.0	64.0
61	5	5.0	5.0	69.0
62	1	1.0	1.0	70.0
63	4	4.0	4.0	74.0
64	2	2.0	2.0	76.0
65	3	3.0	3.0	79.0
66	5	5.0	5.0	84.0
67	2	2.0	2.0	86.0
68	1	1.0	1.0	87.0
69	4	4.0	4.0	91.0
70	1	1.0	1.0	92.0
71	3	3.0	3.0	95.0
73	2	2.0	2.0	97.0
74	1	1.0	1.0	98.0
75	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**Pelayanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	-----------------------

Valid	27	1	1.0	1.0	1.0
	28	1	1.0	1.0	2.0
	34	1	1.0	1.0	3.0
	35	2	2.0	2.0	5.0
	36	4	4.0	4.0	9.0
	37	2	2.0	2.0	11.0
	38	1	1.0	1.0	12.0
	39	3	3.0	3.0	15.0
	40	10	10.0	10.0	25.0
	41	3	3.0	3.0	28.0
	42	6	6.0	6.0	34.0
	43	10	10.0	10.0	44.0
	44	8	8.0	8.0	52.0
	45	7	7.0	7.0	59.0
	46	8	8.0	8.0	67.0
	47	3	3.0	3.0	70.0
	48	7	7.0	7.0	77.0
	49	1	1.0	1.0	78.0
	50	2	2.0	2.0	80.0
	51	4	4.0	4.0	84.0
	52	4	4.0	4.0	88.0
	54	4	4.0	4.0	92.0
	55	1	1.0	1.0	93.0
	56	2	2.0	2.0	95.0
	57	1	1.0	1.0	96.0
	58	2	2.0	2.0	98.0
	60	2	2.0	2.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

**Keputusan Pembelian**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	2	2.0	2.0	2.0
	21	1	1.0	1.0	3.0
	22	3	3.0	3.0	6.0
	24	1	1.0	1.0	7.0
	25	4	4.0	4.0	11.0
	26	10	10.0	10.0	21.0
	27	5	5.0	5.0	26.0
	28	5	5.0	5.0	31.0
	29	8	8.0	8.0	39.0
	30	10	10.0	10.0	49.0
	31	7	7.0	7.0	56.0
	32	5	5.0	5.0	61.0
	33	4	4.0	4.0	65.0
	34	9	9.0	9.0	74.0
	35	3	3.0	3.0	77.0
	36	13	13.0	13.0	90.0
	37	3	3.0	3.0	93.0
	38	2	2.0	2.0	95.0
	40	1	1.0	1.0	96.0
	43	1	1.0	1.0	97.0
	45	3	3.0	3.0	100.0
Total		100	100.0	100.0	

## UJI NORMALITAS

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=Produk Pelayanan KeputusanPembelian

/MISSING ANALYSIS.

### NPar Tests

[DataSet0]

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Produk	Pelayanan	KeputusanPembelian
N		100	100	100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	59.2500	44.8600	31.0500
	Std. Deviation	7.24377	6.37866	5.35483
Most Extreme Differences	Absolute	.099	.099	.078
	Positive	.099	.099	.078
	Negative	-.087	-.073	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.988	.991	.776
Asymp. Sig. (2-tailed)		.283	.280	.583
a. Test distribution is Normal.				

## UJI LINEARITAS

MEANS TABLES=KeputusanPembelian BY Produk Pelayanan  
/CELLS MEAN COUNT STDDEV SUM

/STATISTICS ANOVA LINEARITY.

### Means

### KeputusanPembelian \* Produk

ANOVA Table						
			Sum of Squares	df	Mean Square	F
						Sig.
KeputusanPembelian * Produk	Between Groups	(Combined)	1509.069	27	55.891	3.026
		Linearity	937.436	1	937.436	50.761
		Deviation from Linearity	571.633	26	21.986	1.191
	Within Groups		1329.681	72	18.468	
	Total		2838.750	99		

### KeputusanPembelian \* Pelayanan

ANOVA Table						
			Sum of Squares	df	Mean Square	F
						Sig.
KeputusanPembelian * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	1348.988	26	51.884	2.542
		Linearity	930.213	1	930.213	45.581
		Deviation from Linearity	418.775	25	16.751	.821
	Within Groups		1489.762	73	20.408	
	Total		2838.750	99		

## UJI MULTIKOLINEARITAS

REGRESSION  
 /MISSING LISTWISE  
 /STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL ZPP  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
 /NOORIGIN  
 /DEPENDENT Keputusan pembelian  
 /METHOD=ENTER Produk Pelayanan.

### Regression

[DataSet0]

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Produk <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Keputusan pembelian

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 <sup>a</sup>	.389	.377	4.22795

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1104.822	2	552.411	30.903	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1733.928	97	17.876		
	Total	2838.750	99			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1104.822	2	552.411	30.903	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1733.928	97	17.876		
	Total	2838.750	99			

b. Dependent Variable: Keputusan pembelian

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	VIF
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	
1	(Constant)	3.391	3.595		.943	.348					
	Produk	.253	.081	.343	3.125	.002	.575	.302	.248	.523	1.911
	Pelayanan	.282	.092	.336	3.060	.003	.572	.297	.243	.523	1.911

a. Dependent Variable:  
Keputusan pembelian

## UJI HETEROSKEDATISITAS

### Regression

[DataSet0]

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Produk <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: AbsUi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.176 <sup>a</sup>	.031	.011	2.63517

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk

b. Dependent Variable: AbsUi

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.615	2	10.807	1.556	.216 <sup>a</sup>
	Residual	673.581	97	6.944		
	Total	695.196	99			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk

b. Dependent Variable: AbsUi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.203	2.240		-.091	.928					
	Produk	.006	.051	.017	.121	.904	.130	.012	.012	.523	1.911
	Pelayanan	.068	.057	.164	1.189	.237	.176	.120	.119	.523	1.911

a. Dependent Variable: AbsUi



## UJI REGRESI BERGANDA

REGRESSION  
 /MISSING LISTWISE  
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
 /NOORIGIN  
 /DEPENDENT Keputusan pembelian  
 /METHOD=ENTER Produk Pelayanan.

### Regression

[DataSet0]

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Pelayanan, Produk <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Keputusan pembelian

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.624 <sup>a</sup>	.389	.377	4.22795

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1104.822	2	552.411	30.903	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1733.928	97	17.876		
	Total	2838.750	99			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Produk

b. Dependent Variable: Keputusan pembelian

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.391	3.595		.943	.348
	Produk	.253	.081	.343	3.125	.002
	Pelayanan	.282	.092	.336	3.060	.003

a. Dependent Variable: Keputusan pembelian

## Regression

[DataSet0]

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitasproduk <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusan pembelian

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.575 <sup>a</sup>	.330	.323	4.40468	1.700

a. Predictors: (Constant), kualitasproduk

b. Dependent Variable: keputusan pembelian

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	937.436	1	937.436	48.319	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1901.314	98	19.401		
	Total	2838.750	99			

a. Predictors: (Constant), kualitasproduk

b. Dependent Variable: keputusanpembelian

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.880	3.648		1.612	.110		
	kualitas produk	.425	.061	.575	6.951	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable:

keputusanpembelian

## Regression

[DataSet1]

Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	pelayanan <sup>a</sup>		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: keputusanpembelian

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.572 <sup>a</sup>	.328	.321	4.41303	1.717

a. Predictors: (Constant), pelayanan

b. Dependent Variable: keputusan pembelian

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	930.213	1	930.213	47.765	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1908.537	98	19.475		
	Total	2838.750	99			

a. Predictors: (Constant), pelayanan

b. Dependent Variable: keputusan pembelian

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.492	3.150		3.013	.003		
	pelayanan	.481	.070	.572	6.911	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: keputusan pembelian