

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI ALADIN FRIED  
CHICKEN BERASTAGI**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**JUNIANTI BR SURBAKTI**

**NPM: 2012010014**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSHUM  
UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
2024**



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI  
**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM**

Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, Telp. (0628) 92188  
 web: www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

**PENGESAHAN  
 SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
 KEPUTUAN PEMBELIAN DI ALADIN FRIED CHINKEN BERASTAGI**

Disusun dan diajukan Oleh

**Nama Mahasiswa : Junianti Br Surbakti**  
**NPM : 2012010014**  
**Program Studi : Manajemen**

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi 17 Mei 2024  
 Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas  
 Sosial dan Hukum

Berastagi, 17 Mei 2024

Menyetujui :  
 Tim Pembimbing

Pembimbing Utama

**Ingan Ukur Br Sitepu SE., MM**  
**NIDN : 0101037003**

Pembimbing Pendamping

**Frans Antoni Sihite S.Pd., M.M**  
**NIDN: 0102018603**



Fakultas Sosial dan Hukum  
 Dekan

**Rayan Saragih, S.H., M.H**  
**NIDN: 0105109201**

Ketua Program Studi  
 Manajemen

**Frans Antoni Sihite S.Pd., M.M**  
**NIDN: 0102018603**



**UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI**  
**FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM**

Peceren – Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, Telp. (0628) 92188  
 web: www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

**PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUTUAN PEMBELIAN DI ALADIN FRIED CHINKEN BERASTAGI**

**Nama Mahasiswa : Junianti Br Surbakti**  
**NPM : 2012010014**  
**Program Studi : Manajemen**

Telah dipertahankan di Hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Program Studi  
 Manajemen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality  
 Berastagi pada Hari Jumat Tanggal 17 Mei 2024  
 dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk  
 Memperoleh Gelar Sarjana

**Disetujui Tim Pendamping**

Penguji I

**Esra Tarigan S.T., M.M**  
**NIDN : 0113077202**

Penguji II

**Frans Antoni Sihite S.Pd., M.M**  
**NIDN: 0102018603**

Penguji III

**Ingan Ukur Br Sitepu SE., MM**  
**NIDN : 0101037003**

Fakultas Sosial dan Hukum



**Rayani Saragih, S.H., M.H**  
**NIDN: 0105109201**

Ketua Program Studi  
 Manajemen

**Frans Antoni Sihite S.Pd., M.M**  
**NIDN: 0102018603**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama . Junianti Br Surbakti

NPM .. 2012010014

Fakultas : Fakultas Soshum Universitas Quality Berastagi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Aladin Fried Chicken Berastagi". Merupakan asli hasil karya peneliti, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh peneliti lains kecuali yang secara tenulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya tulis lain dan atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka peneliti bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan skripsi dan pencabutan gelar yang peneliti peroleh sebagai hasil ujian akhir studi atas skripsi ini.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Berastagi, Mei 2024

Yang Menyatakan,



64fADAKX574556

19

Nama: Junianti Br Surbakti

NPM: 2012010014



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Pemurah dan Maha Penyayang, dengan limpah karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan di Aladin Fried Chiken Berastagi.**

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyelesaian skripsi ini dan juga menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan selesai dengan baik, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Prof Dr. Erna Frida, M.Si selaku Rektor Universitas Quality Berastagi.
2. Ibu Rayani Saragih, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.
3. Bapak Frans Antoni Sihite, S.Pd., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality Berastagi dan selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
4. Ibu Ingan Ukur Br Sitepu SE.,MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu, Staf Pengajar dan Pegawai Administrasi, perpustakaan di Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality Berastagi.
6. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang selalu memberi dukungan dan motivasi kepada penulis selama mengikuti perkuliahan sampai menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dalam isi maupun dalam format. Untuk itu penulis sangat berharap

saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, semoga skripsi ini berguna bagi kita.

**Berastagi, Februari 2024**

**Junianti Br Surbakti**  
**NPM : 2012010014**











## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS</b> .....	<b>8</b>
2.1 Kualitas Peroduk .....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk .....	8
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	9
2.1.3 Manfaat Kualitas Produk .....	11
2.1.4 Indikator Kualitas Produk .....	13
2.2 Pelayanan .....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	16
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.3 Keputusan Pembelian .....	19
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	19
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	20
2.3.3 Proses Dalam Keputusan Pembelian .....	22
2.3.4 Indikator Keputusan Pembelian .....	24

2.4 Penelitian Terdahulu	
2.4 Penelitian Terdahulu .....	25
2.5 Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
2.6 Kerangka Berpikir .....	29
2.7 Hipotesis .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
3.1.1 Tempat Penelitian .....	31
3.1.2 Waktu Penelitian .....	31
3.2 Populasi dan Sampel .....	32
3.2.1 Populasi Penelitian .....	32
3.2.2 Sampel Penelitian .....	32
3.3 Jenis Penelitian .....	33
3.4 Instrumen Penelitian .....	34
3.4.1 Observasi .....	34
3.4.2 Kuesioner .....	34
3.5 Analisis Data .....	35
3.5.1 Uji Validitas .....	35
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	35
3.6 Uji Asumsi Klasik .....	36
3.6.1 Uji Normalitas .....	36
3.6.2 Uji Heteroskedastisitas .....	36
3.6.3 Uji Multikolineritas .....	37
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.8 Uji Hipotesis .....	38
3.8.1 Uji t (Parsial) .....	38
3.8.2 Uji Simultan (f) .....	38
3.9 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	40
4.1.1 Gambaran Umum Aladin <i>Fried Chicken</i> Berastagi .....	40

4.1.2 Visi dan Misi Aladin *Fried Chicken* Berastagi.....41





4.1.3 Struktur Organisasi Aladin <i>Fried Chicken</i> Berastagi.....	41
4.1.4 Analisis Deskriptif Responden .....	44
4.1.5 Analisis Deskriptif Variabel .....	46
4.1.6 Analisis Data .....	54
4.1.7 Uji Asumsi Klasik .....	57
4.1.8 Analisis Regresi Linier Berganda .....	59
4.1.9 Uji Hipotesis .....	60
4.1.10 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	61
4.2 Pembahasan .....	62
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	62
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	63
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir .....	29
Gambar 4.1	Scatter Plot Heteroskedastisitas .....	58





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penjualan Produk Fried Chicken .....	4
Tabel 2.1	Jumlah Penjualan Produk Aladin Fried Chicken .....	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 2.2	Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
Tabel 3.2	Rating Penilaian Berdasarkan Kriteria dan Skor .....	35
Tabel 4.1	Tabel Distribusi Frekuensi Deskriptif Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.2	Tabel Distribusi Frekuensi Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.3	Tabel Distribusi Frekuensi Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi dan Persentase Variabel Kualitas Produk (X1) .....	46
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi dan Persentase Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	49
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi dan Persentase Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas .....	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas Data .....	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas .....	58
Tabel 4.11	Analisis Regresi Linear Berganda .....	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Signifikan (Uji f) .....	61

