

SKRIPSI
**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,
DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK PROS**



DISUSUN OLEH:

NI LUH PUTU WIJAYANTI UTAMI
1723018047

Fakultas Kewirausahaan
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2022

PENGARUH KULITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN GAYA
HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PROS

SKRIPSI

Diajukan Kepada

FAKULTAS KEWIRAUSAHAAN

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis Fakultas
Kewirausahaan

OLEH:

Ni Luh Putu Wijayanti Utami

1723018047

FAKULTAS KEWIRAUSAHAAN
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA

2022

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Putu Wijayanti Utami

NRP : 1723018047

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pros

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Kewirausahaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 21 Februari 2022

Yang menyatakan,



Ni Luh Putu Wijayanti Utami

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PROS

Oleh:

Ni Luh Putu Wijayanti Utami
1723018047

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan

Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Veronika Rahmawati, SE., M.Si.
Tanggal... 23 Feb 2022

Pembimbing II,



Andy Pratama Sulistyono, S.M., M.S.M.
Tanggal... 23 Feb 2022

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama: Ni Luh Putu Wijayanti Utami

NRP: 1723018047

Menyetujui karya ilmiah saya,

Judul: Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pros

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet / di media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan undang – undang hak cipta.

Demikianlah pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 Februari 2022

Yang Menyatakan,



Ni Luh Putu Wijayanti Utami

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Ni Luh Putu Wijayanti Utami NRP: 1723018047
Telah diuji pada tanggal 14 Maret 2022 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji,



Veronika Rahmawati, SE., M.Si.
NIK 172.98.0361

Mengetahui:

Dekan,

Diah Tulipa, MM
NIK 172.02.0543



Ketua Prodi,



Aldo Hardi Sancoko, S.E., M.M
NIK 172.18.0997

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PROS” dengan baik. Penulis juga ingin berterima kasih karena telah mendapat dukungan serta bimbingan dari banyak pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi syarat kelulusan Fakultas Kewirausahaan, Jurusan Kewirausahaan, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Diyah Tulipa, M.M. selaku Dekan Fakultas Kewirausahaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Aldo Hardi Sancoko, S.E.,M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Kewirausahaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Veronika Rahmawati, SE., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
4. Bapak Andy Pratama Sulisty, S.M., M.SM. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
5. Kepada Dosen dan Karyawan dan seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Kewirausahaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan informasi guna kelancaran pengumpulan laporan skripsi.
6. Kepada Ayah penulis yang telah memberikan banyak sekali dukungan, doa, cinta kasih, dalam penyusunan laporan skripsi ini dan dalam masa studi yang telah ditempuh selama ini.
7. Kepada Ibu penulis yang telah memberikan banyak sekali dukungan, doa, cinta kasih, dalam penyusunan laporan skripsi ini dan dalam masa studi yang telah ditempuh selama ini.
8. Kepada adik penulis yang telah memberikan banyak sekali dukungan, doa, cinta kasih, dalam penyusunan laporan skripsi ini dan dalam masa studi yang telah ditempuh selama ini.
9. Kepada teman-teman yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan laporan penulisan skripsi tugas akhir ini, terima kasih atas doa, dukungan, dan saran yang diberikan.

Akhir kata, mengingat keterbatasan yang dimiliki oleh penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi yang jauh dari sempurna ini. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca.

Surabaya, 22 Februari 2022

Penulis,

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above the printed name.

(Ni Luh Putu Wijayanti Utami)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PERSYARATAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Perilaku Konsumen.....	9
2.2.2 Kualitas.....	9
2.2.2.1 Kualitas Produk.....	9
2.2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.3 Gaya Hidup.....	17
2.2.4 Keputusan Pembelian.....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	23
2.3.3 Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.4 Kerangka atau Model Konseptual.....	24
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	25
BAB 3. MODEL PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Objek Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	28

3.4	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	29
3.5.1	Variabel Penelitian	29
3.5.2	Definisi Operasional.....	29
3.6	Statistik Deskriptif	31
3.7	Pengujian Kualitas Data.....	31
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.7.2	Uji Asumsi.....	32
3.7.3	Uji Model.....	33
3.7.4	Uji Hipotesis	33
3.7.5	Persamaan Regresi Linier.....	34
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Penyebaran dan Pengembalian Kuisisioner	35
4.2	Gambaran Umum Responden	36
4.2.1	Demografi	36
4.2.2	Karakteristik Responden.....	40
4.3	Analisis Data Deskriptif.....	44
4.3.1	Uji Deskriptif Variabel X1 (Kualitas Produk).....	45
4.3.2	Uji Deskriptif Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)	46
4.3.3	Uji Deskriptif Variabel X3 (Gaya Hidup).....	47
4.3.4	Uji Deskriptif Variabel Y (Keputusan Pembelian)	48
4.4	Hasil Pengujian Kualitas Data.....	50
4.4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.4.2	Uji Normalitas	51
4.4.3	Uji Multikolonieritas	52
4.4.4	Uji Heterokedastisitas	52
4.4.5	Uji Autokorelasi.....	53
4.4.6	Uji Model.....	54
4.4.7	Uji Hipotesis	54
4.4.8	Persamaan Regresi Linier.....	56
4.4.9	Koefisien Determinasi.....	57
4.5	Pembahasan	58
4.5.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	60
4.5.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	60
4.5.3	Pengaruh Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian.....	61
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran	63

5.2.1 Saran Praktis	63
5.2.2 Saran Akademis	65
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 4.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuisisioner	35
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	36
Tabel 4.3 Usia Responden	37
Tabel 4.4 Domisili Responden	37
Tabel 4.5 Pekerjaan	38
Tabel 4.6 Pendidikan Terakhir	39
Tabel 4.7 Pendapatan Perbulan.....	39
Tabel 4.8 Data Responden Suka Mengonsumsi Camilan	40
Tabel 4.9 Data Responden yang Pernah Membeli Produk Camilan	40
Tabel 4.10 Data Responden yang Menyukai Mengonsumsi Camilan Sehat	41
Tabel 4.11 Merek Camilan Sehat yang Biasanya Dikonsumsi	41
Tabel 4.12 Camilan Sehat Konsumsi Sudah Mencukupi Kebutuhan Harian	42
Tabel 4.13 Mendapatkan Manfaat Saat Mengonsumsi Camilan Sehat	42
Tabel 4.14 Frekuensi Konsumsi Produk Camilan Sehat	43
Tabel 4.15 Konsumsi Camilan Sehat Dalam Beberapa Minggu Terakhir.....	44
Tabel 4.16 Pernah Membeli dan Mengetahui Produk Pros Cube	44
Tabel 4.17 Kriteria Interval Skala Likert.....	45
Tabel 4.18 Hasil Uji Deskriptif Variabel X_1 (Kualitas Produk)	46
Tabel 4.19 Hasil Uji Deskriptif Variabel X_2 (Kualitas Pelayanan).....	47
Tabel 4.20 Hasil Uji Deskriptif Variabel X_3 (Gaya Hidup)	48
Tabel 4.21 Hasil Uji Deskriptif Variabel Y (Keputusan Pembelian).....	49
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Indikator dalam Variabel Penelitian	50
Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolonieritas.....	52
Tabel 4.25 Hasil Uji Autokorelasi	53
Tabel 4.26 Hasil Uji Model F	54
Tabel 4.27 Hasil Uji Hipotesis.....	55
Tabel 4.28 Data Persamaan Regresi Linier	56
Tabel 4.29 Data Koefisien Determinasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual	25
Gambar 4.1 Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.2 Scatterplot Heterokedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian	1
Lampiran 2: Data Deskriptif Responden.....	9
Lampiran 3: Data Regresi 1	14
Lampiran 4: Data Regresi 2	18
Lampiran 5: Data Regresi 3	22
Lampiran 6: Data Regresi 4	26
Lampiran 7: Data Deskriptif 1	30
Lampiran 8: Data Deskriptif 2	33
Lampiran 9: Uji Validitas dan Reabilitas	35
Lampiran 10: Uji Asumsi	42
Lampiran 11: Uji Model dan Uji Hipotesis.....	44
Lampiran 12: R Tabel Pada Uji Validitas.....	45
Lampiran 13: F Tabel Pada Uji Model.....	46
Lampiran 14: T Tabel Pada Uji Hipotesis	47
Lampiran 15: dw Tabel Pada Uji Autokorelasi	48
Lampiran 16: Data Responden Konsumen Pros.....	49

PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PROS

ABSTRAK

Kondisi industri dan globalisasi saat ini mengalami perkembangan yang pesat, hal tersebut memberikan dampak signifikan terhadap situasi ekonomi dan pemenuhan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat Indonesia. Berdasarkan dari fenomena tersebut pemerintah melakukan beberapa upaya dalam peningkatan jumlah industri sebagai kebutuhan yang diperlukan masyarakat dalam keseharian mereka, serta demi menopang perekonomian Indonesia. Selain itu pemerintah juga mendukung adanya pengembangan kepada usaha mikro kecil atau menengah dalam memulai usaha yang diinginkan sesuai dengan survey pasar yang telah dilakukan. Setiap bisnis perlu memiliki strategi dalam menciptakan kualitas produk dan kualitas pelayanan (*ability*) dari produk, serta menganalisa gaya hidup atau pola perilaku konsumen saat menentukan keputusan pembelian terhadap sebuah produk atau jasa yang akan dikonsumsi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Gaya Hidup berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Produk Pros. Dalam penelitian ini menggunakan 123 responden yang di peroleh dari data kuisisioner dan disebarakan secara *online* (*daring*) dengan menggunakan media *google form*, kemudian data tersebut diolah dengan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Hasil dari pengolahan SPSS yang didapat menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Gaya Hidup berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian produk Pros. Berdasarkan dari penelitian ini, diharapkan Pros bisa lebih meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan dari produk Pros Cube, lalu mampu menyesuaikan produk dengan gaya hidup pada konsumen. Saat kualitas produk, kualitas pelayanan, dan gaya hidup yang diberikan semakin meningkat dan baik, maka hal ini akan mempengaruhi pada peningkatan keputusan pembelian konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Gaya Hidup, Keputusan Pembelian

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND LIFE STYLE ON PROS PRODUCT PURCHASE DECISIONS

ABSTRACT

Industrial conditions and globalization are currently experiencing rapid development, this has a significant impact on the economic situation and the fulfillment of the needs needed by the Indonesian people. Based on this phenomenon, the government has made several efforts to increase the number of industries as a necessity that is needed by the community in their daily lives, as well as to support the Indonesian economy. In addition, the government also supports the development of micro, small or medium enterprises in starting the desired business according to the market survey that has been carried out. Every business needs to have a strategy in creating product quality and service quality (ability) of the product, as well as analyzing lifestyle or consumer behavior patterns when determining purchasing decisions for a product or service that will be consumed. This research was conducted to determine whether Product Quality, Service Quality, and Lifestyle affect the Purchase Decision of Pros. In this study using 123 respondents obtained from questionnaire data and distributed online (online) using google form media, then the data is processed with SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). The results of the SPSS processing obtained indicate that product quality, service quality, and lifestyle have a significant effect on purchasing decisions for Pros products. Based on this research, it is hoped that Pros can further improve product quality and service quality of Pros Cube products, and then be able to adapt products to the lifestyle of consumers. When product quality, service quality, and lifestyle provided are getting better and better, this will affect the increase in consumer purchasing decisions.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Lifestyle, Purchase Decision