

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ALFAMART KOTA KUPANG**

CHRISEN DONALDO ANONE
17413173

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian dari Persyaratan-persyaratan
untuk mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2024

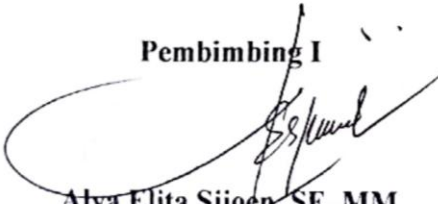
LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ALFAMART KOTA KUPANG



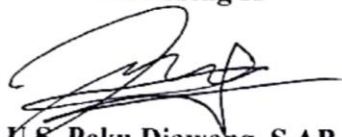
DISUSUN OLEH

NAMA : CHRISEN D ANONE
NIM : 17413173
JALUR MINAT : PEMASARAN

Pembimbing I


Alva Elita Sjoen, SE.,MM
NIDN : 0831018301

Pembimbing II


Jofret U.S. Peku Diawang, S.AB.,MM
NIDN : 8963100020

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ALFAMART KOTA KUPANG

DISUSUN OLEH

NAMA : CHRISEN D ANONE

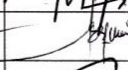


NIM : 17413173



Telah dipertahankan didepan dewan penguji

pada tanggal: 14 Juni 2024

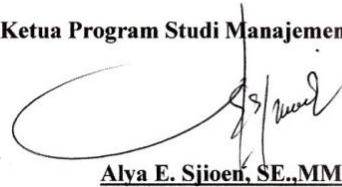
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si	
Penguji Anggota	Melvin K. Djami Rane, SE.,MM	
Penguji Anggota/Pembimbing I	Alya E. Sjoen, SE.,MM	
Penguji Anggota/Pembimbing II	Jofret U.S. Peku Diawang, S.AB.,MM	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SERJANA MANAJEMEN



Ketua Program Studi Manajemen



Alya E. Sjoen, SE.,MM

NIDN: 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Chrisen D. Anone

NIM : 17413173

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Alfamart Kota Kupang .“ yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk tahun akademik 2023/2024 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 28 Mei 2024

Yang Menyatakan



Hermyn B. Hita, SE., M.Si
NIDN: 0825056801



Chrisen D. Anone
NIM. 17413173

MOTTO

**Sesali masa lalu karena ada kekecewaan dan kesalahan-kesalahan,
tetapi jadikan penyesalan itu sebagai senjata untuk masa depan agar
tidak terjadikesalahan lagi**

PERSEMBAHAN

Puji syukur, hormat dan kemuliaan hanya bagi Tuhan Yang Maha Esa atas kebaikan dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu menolong, memberi kekuatan, dan menuntun saya dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Orang tua tercinta Bapak Oktofianus R.F Anone dan Mama Teroci Fobia yang selalu mendukung dalam doa dan setiap kebutuhan yang di butuhkan dalam kelancaran studi.
3. Bapak Drs. Robert A. Serang, M. Si selaku dosen penasehat akademik yang selalu menasihati penulis selama dibangku pendidikan.
4. Ibu Alya Elita Sijoen, SE.,MM selaku pembimbing I, yang berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan dalam skripsi ini.
5. Bapak Jofret U.S.Peku Djawang.S.AB.,MM selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberi banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
6. Keluarga tercinta om Sefri Fallo, adik Yufren Adisanto Fobia, adik Imo, adik Raymon, bapak Alosius dan Kakak Bento Neno yang selalu membantu dalam doa maupun moril dan materil.
7. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaannya dan kasihNya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul : **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Alfamart Kota Kupang.**

Terselesainya skripsi ini tentu tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini pula penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Prof. Ir. Godlief Fredik Neonufa, MT., selaku Rektor Universitas Kristen Artha wacana kupang selaku pimpinan tertinggi Universitas kristen artha wacana kupang.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Ibu Alya E. Sjoen,SE.,MM selaku ketua program studi Manajemen.
5. Bapak Drs. Robert A. Serang, M. Si selaku dosen penasehat akademik
6. Ibu Alya Elita Sjoen, SE.,MM selaku pembimbing I yang dengan kerelaan dengan ketulusan telah membimbing penulis.
7. Bapak Jofret U.S.Peku Djawang.S.AB.,MM selaku pembimbing II yang dengan kerelaan dan ketulusan membimbing penulis.
8. Bapak Jusuf Aboladaka, SE., M.si selaku penguji utama dan Ibu Melvin K. Djami Rane, SE., MM selaku penguji anggota.

9. Seluruh Staf Dosen FE-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama dibangku pendidikan.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang kondusif. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih teriring salam dan doa yang tulus.

Kupang, 2024

Chrisen Donaldo Anone

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Motto	iii
Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3. Persoalan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Kualitas Pelayanan	9
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	9
2.2. Keputusan Pembelian	15
2.2.1. Pengertian Keputusan Pembelian	15
2.2.2. Indikator Keputusan Pembelian	16
2.3. Konsep Penelitian	17
2.3.1. Kualitas Pelayanan	17
2.3.2. Keputusan Pembelian	18
2.4. Kerangka Dasar Pemikiran dan Hipotesis Penelitian	19
2.4.1. Kerangka Dasar Pemikiran	19
2.4.2. Hipotesis Penelitian	20

BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Populasi Dan Sampel	22
3.1.1. Populasi	22
3.1.2. Sampel	22
3.2. Teknik Pengumpulan Data	23
3.1.1. Data Primer	23
3.3. Indikator Epirik dan Skala Pengumpulan Konsep	24
3.4. Teknik Analisis Data	25
3.4.1. Analisis Pendahuluan	25
3.4.2. Analisis Lanjutan	25
 BAB IV PEMBAHASAN	 29
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.1.1. Sejarah Berdirinya Alfamart	29
4.1.2. Karakteristik Responden	30
4.2. Analisis Pendahuluan	32
4.2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan	32
4.2.2. Keputusan Pembelian	35
4.3. Analisis Lanjutan	38
4.2.1. Koefisien Persamaan Regresi Linear	38
4.2.2. Uji T	40
4.3.3. Uji F	42
4.3.4. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	43
4.4. Bahasan dan Hasil Analisis	43
 BAB V PENUTUP	 45
5.1. Kesimpulan	45
5.2. Implikasi Teoritis.....	46
5.3. Implikasi Terapan	47
 Daftar Pustaka	 48
 Lampiran	 50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Laba Laba Rugi.....	3
Tabel 3.1. Indikator Epirik dan Skala Pengumpulan Konsep	25
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 4.3. Three Box Method Variabel Reliability	32
Tabel 4.4. Three Box Method Variabel Tangibles	33
Tabel 4.5. Three Box Method Variabel Responsiveness	34
Tabel 4.6. Three Box Method Variabel Assurance	34
Tabel 4.7. Three Box Method Variabel Empathy	35
Tabel 4.8 Three Box Method Variabel Keputusan Pembelian	36
Tabel 4.9 Koefisien Regresi	38
Tabel 4.10. Hasil Uji T.....	41
Tabel 4.11. Uji F	42
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran	19
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	46
Lampiran 2. Hasil SPSS.....	50