

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DI TOKO FORTUNA JAYA**

## **SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**

**Oleh**

**Putu Hendrawan**

**NIM. 1817011115**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2024**

# SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

**Menyetujui**

Pembimbing I



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198304242009121002

Pembimbing II



Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198208192009122003

Skripsi oleh Putu Hendrawan

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 29 April 2024

Dewan Penguji,



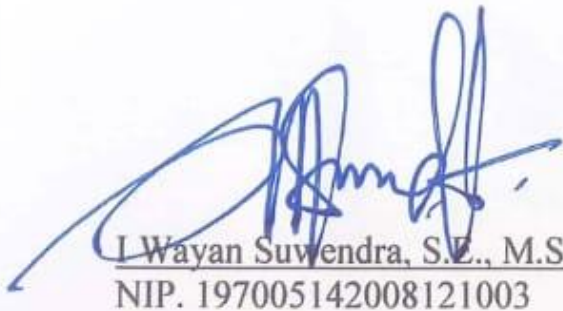
Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198304242009121002

(Ketua)



Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198208192009122003

(Anggota)



I Wayan Suwendra, S.E., M.Si  
NIP. 197005142008121003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

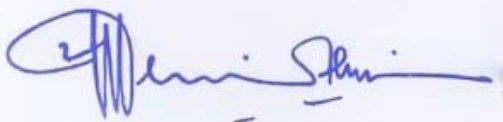
Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 29 April 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen di Toko Fortuna Jaya” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 29 April 2024



...smbuat pernyataan,

Ritu Hendrawan

NIM. 1817011115

## PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen di Toko Fortuna Jaya”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE. Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd, selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi sekaligus Pembimbing I atas motivasi yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Prodi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan motivasi dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2018 yang telah bersama-sama belajar dan saling mendoakan.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 23 Oktober 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I 1	
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
KAJIAN TEORI .....	8
2.1 Keputusan Pembelian.....	8
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	8
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	9
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	10
2.1.4 Tahapan Keputusan Pembelian.....	12
2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	17
2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu.....	20
2.5 Kerangka Berpikir.....	21
2.6 Hipotesis Penelitian.....	22



BAB III .....	22
METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampel .....	23
3.2.1 Populasi.....	23
3.2.2 Sampel.....	24
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.4 Lokasi Penelitian .....	27
3.5 Jenis dan Sumber data .....	27
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.7 Instrumen Penelitian .....	28
3.8 Teknik Analisis Data .....	33
BAB IV .....	35
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Tentang Toko Fortuna Jaya .....	35
4.2 Deskripsi Data Variabel .....	36
4.3 Hasil Penelitian.....	39
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen di Toko Fortuna Jaya .....	41
4.5 Implikasi.....	42
BAB V.....	43
PENUTUP.....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Penjualan Pertahun 2021 dan 2022 .....	5
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3 Definisi Operasional Variable, Indikator, dan Skala Ukur .....	26
Tabel 4 Definisi Operasional Variable, Indikator, dan Skala Ukur .....	26
Tabel 5 Bobot Nilai Skala Likert .....	29
Tabel 6 Kriteria Hasil Penilaian Angket .....	29
Tabel 7 Jenis Kelamin Responden .....	36
Tabel 8 Usia Responden.....	37
Tabel 9 Frekuensi Belanja.....	38
Tabel 10 Uji T .....	39



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Research Gap Toko Fortuna Jaya.....	20
Gambar 2 Kerangka Berpikir.....	22
Gambar 3 Jenis Kelamin Responden .....	37
Gambar 4 Usia Responden.....	38
Gambar 5 Frekuensi Belanja Responden .....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Pengumpulan Data.....	48
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	49
Lampiran 3. Analisis Uji Validitas Kuesioner penelitian .....	55
Lampiran 4. Gambaran Umum Responden.....	60
Lampiran 5. Deskripsi Data Responden.....	63
Lampiran 6. Hasil Output Perhitungan SPSS for Windows Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Keputusan Konsumen (Y).....	65
Lampiran 7. Hasil Output Perhitungan SPSS for Windows Uji Asumsi Klasik.....	66
Lampiran 8. Dokumentasi .....	68

