

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
BELI KONSUMEN PADA PT. BINTANG SAUDARA
SEMESTA JAYA**

SKRIPSI

Oleh :

CHYNTHIA FEBRYANI
12.711.0173



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2016

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CONSUMER
BUYING INTEREST AT PT. BINTANG SAUDARA SEMESTA
JAYA**

FINAL RESEARCH

By :

CHYNTHIA FEBRYANI
12.711.0173



STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2016

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
KONSUMEN PADA PT. BINTANG SAUDARA SEMESTA JAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis

Oleh :

CHYNTHIA FEBRYANI

12.711.0173

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


(Agustina, S.Kom., M.Si.)


(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

Medan, 02 Agustus 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen



(Eko Yuliawan, S.E., M.Si.)

SURAT PERNYATAAN

Perihal : Tugas Akhir

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Chynthia Febryani
NIM : 12.711.0173
Jurusan/Program Studi : Manajemen
Konsentrasi Bidang : Manajemen Bisnis
Jenjang Studi : S1

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Konsumen pada PT. Bintang Saudara Semesta Jaya
Tempat Penelitian : PT. Bintang Saudara Semesta Jaya
Alamat Penelitian : Jl. Asia No. 212AB Medan
Telepon Tempat Penelitian : 061-7366440

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya). Jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STIE Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 02 Agustus 2016

Saya yang membuat pernyataan,



(Chynthia Febryani)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli konsumen PT. Bintang Saudara Semesta Jaya. Dalam penelitian ini, peneliti membagikan kuesioner dan menggunakan data observasi sebagai metode pengumpulan data. Peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang melakukan transaksi pembelian di PT. Bintang Saudara Semesta Jaya dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis regresi linier sederhana dan diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS 20. Hasil secara parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap minat beli konsumen pada PT. Bintang Saudara Semesta Jaya. Angka *R Square* adalah 52,20% menunjukkan bagaimana variabel minat beli konsumen signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan sisanya 47,80% dari minat beli konsumen dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan, minat beli konsumen

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

The aim of this research was to determine and analyze the influence of service quality on consumer buying interest at PT. Bintang Saudara Semesta Jaya. In this research, researcher distributed questionnaires and using observation data as the data collection methods. Researcher used quantitative descriptive method and the population in this study is that consumers came to make purchases at PT. Bintang Saudara Semesta Jaya with a sample of 100 respondents. This research uses a model of simple linear regression analysis as data analysis techniques and SPSS 20 in processing data. Partial results show that service quality has a significant positive effect on consumer buying interest at PT. Bintang Saudara Semesta Jaya. Figures R Square is 52.20% shows how variable interest in consumer buying significantly affected by the quality of service, and the remaining 47.80% of consumer buying interest affected by other unobserved variables in this research.

Keywords : service quality, consumer buying interest



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Segala puji, hormat, dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan atas segala kasih dan kebaikan-Nya yang senantiasa melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mikroskil Medan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dengan memilih judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Konsumen pada PT. Bintang Saudara Semesta Jaya”.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Agustina, S.Kom.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran kepada penulis.
2. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran kepada penulis.
3. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Ir. Muhammad Yamin Siregar, M.M., selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini

5. Bapak Eko Yuliawan,S.E.,M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Pioner Pelawi,S.E.,M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
7. Seluruh Staf Pengajar di STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan bekal pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini dengan baik.
8. Kepada Kepala Cabang dan Seluruh Staf Karyawan PT. Bintang Saudara Semesta Jaya, atas bantuan dan kerjasamanya pada saat penulis melakukan riset di PT. Bintang Saudara Semesta Jaya.
9. Kedua Orangtuaku tercinta, terima kasih atas segala dukungannya secara moril maupun materil, nasehat, doa, dan perjuangannya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan sampai saat ini.
10. Adikku tersayang, atas doa dan motivasinya hingga penulis berhasil menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini dengan baik.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

Medan, 02 Agustus 2016

Penulis

Chynthia Febryani

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Penelitian Terdahulu.....	5
2.2. Landasan Teori	6
2.2.1. Kualitas Pelayanan.....	6
2.2.2. Minat Beli.....	11
2.3. Kerangka Konseptual.....	16
2.4. Hipotesis	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Gambaran Umum Perusahaan	18
3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	18
3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	18
3.1.3. Struktur Organisasi.....	19
3.2. Jenis Penelitian	22
3.3. Lokasi Penelitian	22
3.4. Populasi dan Sampel.....	22
3.4.1. Populasi	22
3.4.2. Sampel.....	23
3.5. Metode Pengumpulan Data	24

3.6. Definisi Operasional Variabel	25
3.7. Metode Analisis Data	26
3.7.1. Uji Kualitas Data	27
3.7.1.1. Uji Validitas	27
3.7.1.2. Uji Reliabilitas	27
3.7.2. Uji Asumsi Klasik	27
3.7.2.1. Uji Normalitas Data	28
3.7.2.2. Uji Heteroskedastisitas	29
3.7.3. Uji Hipotesis	30
3.7.4. Koefisien Determinasi	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Hasil Penelitian	32
4.1.1. Gambaran Karakteristik Responden	32
4.1.2. Deskripsi Distribusi Jawaban Responden	34
4.1.3. Statistik Deskriptif	36
4.1.4. Uji Kualitas Data	36
4.1.4.1. Uji Validitas	36
4.1.4.2. Uji Reliabilitas	38
4.1.5. Uji Asumsi Klasik	38
4.1.5.1. Uji Normalitas Data	38
4.1.5.2. Uji Heteroskedastisitas	40
4.1.6. Uji Hipotesis	42
4.1.7. Koefisien Determinasi	43
4.2. Pembahasan	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1. Kesimpulan	46
5.2. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	49

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Tabel Total Penjualan	1
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	6
Tabel 3.1. Perkiraan Konsumen.....	23
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	25
Tabel 4.1. Tabel Jenis Kelamin Responden.....	32
Tabel 4.2. Tabel Usia Responden	32
Tabel 4.3. Tabel Kunjungan Membeli Responden.....	33
Tabel 4.4. Tabel Pekerjaan Responden.....	34
Tabel 4.5. Tabel Distribusi Jawaban Responden	35
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif	36
Tabel 4.7. Uji Validitas	37
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.9. Tabel Uji <i>Komolgorov-Smirnov</i>	40
Tabel 4.10. Uji Glejser	41
Tabel 4.11. Uji t (<i>t-test</i>)	42
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi.....	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	16
Gambar 3.1. Struktur Organisasi PT. Bintang Saudara Semesta Jaya	19
Gambar 4.1. Histogram Uji Normalitas Data secara grafik	39
Gambar 4.2. Normal P-P Plot	39
Gambar 4.3. <i>Scatterplot</i>	41



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	49
Lampiran 2 Kuesioner.....	50
Lampiran 3 Tabel Tabulasi Jawaban Responden.....	54
Lampiran 4 Tabel t	62
Lampiran 5 Tabel r	65
Lampiran 6 Hasil output SPSS	68



UNIVERSITAS
MIKROSKIL