PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENETAPAN HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT. PANCA NIAGA JAYA LESTARI KISARAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MODERASI

SKRIPSI

Oleh:

FERDINAND CHIN
NIM. 222110126
YUDHANTO ADHI ANGGORO
NIM. 222110147

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICING, AND PRODUCT QUALITY ON CONSUMER PURCHASE DECISIONS AT PT. PANCA NIAGA JAYA LESTARI KISARAN WITH CUSTOMER SATISFACTION AS A MODERATING VARIABLE

FINAL RESEARCH

By:

FERDINAND CHIN
Student Number. 222110126
YUDHANTO ADHI ANGGORO
Student Number. 222110147

STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF BUSINESS AND HUMANIORA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2026

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

LEMBARAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENETAPAN HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT. PANCA NIAGA JAYA LESTARI KISARAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MODERASI

SKRIPSI

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

Oleh :

FERDINAND CHIN
NIM. 222110126
YUDHANTO ADHI ANGGORO
NIM. 222110147

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Hanny Siagian, S.E., M.Si.	Naca Perangin-Angin, S.M., M.Si.

Medan, 30 Juli 2026
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,

Christine, S.M., M.Si.

Hanny Siagian, S.E., M.Si. Naca Perangin-Angin, S.M., M.Si.

Medan, 30 Juli 2026
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,

Christine, S.M., M.Si.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Ferdinand Chin
NIM : 222110126
Peminatan : Manajemen

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir :Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Moderasi
Tempat Penelitian : PT. Panca Niaga Jaya Lestari
Nomor telepon : +62 895-3915-27031

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Fee Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

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

Medan, 01 Juli 2026
Saya yang membuat pernyataan,



Ferdinand Chin

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil Medan dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Yudhanto Adhi Anggoro
NIM : 222110147
Peminatan : Manajemen

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir :Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Moderasi
Tempat Penelitian : PT. Panca Niaga Jaya Lestari
Nomor telepon : +62 813-9611-6188

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Fee Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

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

Medan, 01 Juli 2026
Saya yang membuat pernyataan,



Yudhanto Adhi Anggoro

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

ABSTRAK

Pertumbuhan industri FMCG yang semakin kompetitif menuntut perusahaan mampu mempertahankan keputusan pembelian pelanggan melalui kualitas pelayanan, penetapan harga, dan kualitas produk yang baik. PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran mengalami penurunan penjualan secara berturut-turut selama periode 2021–2024, yang mengindikasikan menurunnya keputusan pembelian pelanggan. Hasil pra survei juga menunjukkan bahwa pelanggan masih memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan, penetapan harga, kualitas produk, serta tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, masih terdapat perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap keputusan pembelian maupun peran kepuasan pelanggan sebagai variabel moderasi.Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian pada produk-produk PT. Panca Niaga Jaya Lestari yang mana untuk jumlahnya sebanyak 36 Warung Kaki Lima. Teknik*sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner berskala Likert, dan studi kepustakaan, kemudian dianalisis menggunakan SPSS versi 26. Analisis meliputi statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2) untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap keputusan pembelian.Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran, sedangkan penetapan harga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian, hipotesis H1, H2, dan H3 diterima. Sementara itu, kepuasan pelanggan tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan, penetapan harga, maupun kualitas produk terhadap keputusan pembelian, sehingga hipotesis H4, H5, dan H6 ditolak.

Kata Kunci: Kualitas_Pelayanan, Penetapan_Harga, Kualitas_Produk, Keputusan_Pembelian, Kepuasan_Pelanggan

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

ABSTRACT

The increasingly competitive growth of the Fast Moving Consumer Goods (FMCG) industry requires companies to maintain customers' purchase decisions through high service quality, appropriate pricing, and superior product quality. PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran experienced a continuous decline in sales from 2021 to 2024, indicating a decrease in customers' purchase decisions. The preliminary survey also revealed that customers had negative perceptions regarding service quality, pricing, product quality, and customer satisfaction. In addition, previous studies have reported inconsistent findings regarding the effects of these three variables on purchase decisions and the moderating role of customer satisfaction. This study employed a quantitative descriptive and causal research approach. The population consisted of all customers purchasing products distributed by PT. Panca Niaga Jaya Lestari, totaling 36 small retail stores (Warung Kaki Lima). A saturated sampling technique was applied, in which all population members were included as research samples. Data were collected through observation, interviews, Likert-scale questionnaires, and literature review, and were analyzed using SPSS version 26. The analytical methods included descriptive statistics, validity and reliability tests, classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity), multiple linear regression analysis, t-test, F-test, coefficient of determination (R^2), and Moderated Regression Analysis (MRA). The findings indicate that service quality and product quality have a positive and significant effect on purchase decisions at PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran, while pricing has a negative and significant effect on purchase decisions. Therefore, hypotheses H1, H2, and H3 are accepted. Meanwhile, customer satisfaction is not able to moderate the effects of service quality, pricing, or product quality on purchase decisions, resulting in the rejection of hypotheses H4, H5, and H6.

Keywords: Service_Quality, Pricing, Product_Quality, Purchase_Decision, Customer_Satisfaction

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

KATAPENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Moderasi". Adapun alasan dilakukannya penulisan ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam meperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil. Dalam penulisan ini, penulis kerap kali mengalami kendala dan masalah yang menghambat penelitian ini, namun berkat motivasi, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan ini. Maka dari itu, Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang terus memberikan arahan dan motivasi.
2. Ibu Naca Perangin-Angin, S.M., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan motivasi, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Mikroskil.
4. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil.
5. Ibu Christine, S.M., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Mikroskil yang telah mengajarkan banyak hal kepada penulis.
7. Kedua orang tua dan adik penulis yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama ini sehingga penulis dapat semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

8. Seluruh responden PT. Panca Niaga Jaya Lestari Kisaran, yang telah meluangkan waktunya untuk membantu mengisikan kuesioner demi mendukung penyelesaian Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini, namun penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat membantu penelitian yang akan dilakukan di masa depan. Kritik dan saran dibutuhkan agar penelitian yang akan datang mampu lebih baik lagi. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menjadi informasi yang berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

DAFTAR ISI

ABSTRAK .....

i*ABSTRACT* ..... **ii**

KATA PENGANTAR ..... **iii**

DAFTAR ISI ..... **v**

DAFTAR TABEL ..... **x**

DAFTAR GAMBAR ..... **xi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Ruang Lingkup 8

1.4 Tujuan Penelitian 10

1.5 Manfaat Penelitian 10

1.6 Originalitas Penelitian 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU **13**

2.1 Landasan Teori 13

2.1.1 Teori Manajemen Pemasaran 13

2.1.1.1 Pengertian Pemasaran 13

2.1.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran 14

2.1.1.3 Fungsi Manajemen Pemasaran 14

2.1.2 Keputusan Pembelian 16

2.1.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian 16

2.1.2.2 Pertimbangan Keputusan Pembelian 18

2.1.2.3 Faktor Mempengaruhi Keputusan Pembelian 18

2.1.2.4 Indikator Keputusan Pembelian 19

2.1.3 Kepuasan Konsumen 20

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen 20

2.1.3.2 Faktor Evaluasi Kepuasan Konsumen 21

2.1.3.3 Evaluasi Kepuasan Konsumen 21

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

2.1.3.4 Komponen Kepuasan Konsumen 22
2.1.3.5 Indikator Kepuasan Konsumen 23
2.1.4 Kualitas Pelayanan 24
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 24
2.1.4.2 Alternatif Kualitas Pelayanan 24
2.1.4.3 Manfaat Kualitas Pelayanan 25
2.1.4.4 Pedoman Dasar Kualitas Pelayanan 26
2.1.4.5 Indikator Kualitas Pelayanan 28
2.1.5 Penetapan Harga 29
2.1.5.1 Pengertian Penetapan Harga 29
2.1.5.2 Metode Penetapan Harga 30
2.1.5.3 Tujuan Penetapan Harga 31
2.1.5.4 Strategi Penetapan Harga 32
2.1.5.5 Indikator Penetapan Harga 33
2.1.6 Kualitas Produk 34
2.1.6.1 Pengertian Kualitas Produk 34
2.1.6.2 Pendekatan Pengendalian Kualitas Produk 35
2.1.6.3 Karakteristik Daur Hidup produk 36
2.1.6.4 Indikator Kualitas Produk 36
2.2 Penelitian Terdahulu 37
2.3 Kerangka Konseptual 40
2.4 Pengembangan Hipotesis 42
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian 42
2.4.2 Pengaruh Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian 43
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian 44
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dengan Moderasi Kepuasan Pelanggan 44
2.4.5 Pengaruh Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian dengan Moderasi Kepuasan Pelanggan 45

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

2.4.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian dengan Moderasi Kepuasan Pelanggan 45
BAB III METODE PENELITIAN 49
3.1 Jenis Penelitian 49
3.2 Objek Penelitian 49
3.3 Metode Pengumpulan Data 49
3.4 Populasi dan Sampel 51
3.4.1 Populasi Penelitian 51
3.4.2 SampelPenelitian 51
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian 52
3.6 Metode Analisis Data 53
3.6.1 Statistik Deskriptif 53
3.6.2 Pengujian Kualitas Data 54
3.6.2.1 Uji Validitas 54
3.6.2.1 Uji Reliabilitas 54
3.6.3 Uji Asumsi Klasik 54
3.6.3.1 Uji Multikolinieritas 55
3.6.3.2 Uji Normalitas 55
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas 56
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda 56
3.6.5 Pengujian Hipotesis 57
3.6.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t) 57
3.6.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) 58
3.6.5.3 Koefisien Determinasi (R2) 58
3.6.5.4*Moderated Regression Analysis* 58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 60
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 60
4.2 Hasil Penelitian 61
4.2.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner 61
4.2.2 Gambaran Umum Responden 61
4.2.3 Statistik Deskriptif 64

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

4.2.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan 64
4.2.3.2 Variabel Penetapan Harga 65
4.2.3.3 Variabel Kualitas Produk 66
4.2.3.4 Variabel Kepuasan Pelanggan 67
4.2.3.5 Variabel Keputusan Pembelian 68
4.2.4 Hasil Uji Kualitas Data 69
4.2.4.1 Uji Validitas 69
4.2.4.2 Uji Reliabilitas 71
4.2.5 Uji Asumsi Klasik 72
4.1.5.1 Uji Multikolinearitas 72
4.1.5.2 Uji Normalitas 73
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas 75
4.2.6 Analisis Regresi Linear Berganda 76
4.2.7 Hasil Uji Hipotesis 79
4.2.7.1 Uji Parsial 79
4.2.7.2 Uji Simultan 81
4.2.7.3 Uji Koefisien Determinasi 81
4.2.7.4 Uji Moderasi 82
4.3 Pembahasan 83
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian 83
4.3.2 Pengaruh Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian 85
4.3.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian 87
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dengan Moderasi Kepuasan Pelanggan 88
4.3.5 Pengaruh Penetapan Harga terhadap Keputusan Pembelian dengan Moderasi Kepuasan Pelanggan 90

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

4.3.6 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian dengan Moderasi Kepuasan Pelanggan.....91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 93
5.1 Kesimpulan 93
5.2 Saran.....93
DAFTAR PUSTAKA 95
LAMPIRAN 97

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pembelian Pelanggan Perusahaan Periode 2021 – 2024 2
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Kualitas Pelayanan 3
Tabel 1.3 Hasil Pra Survei Harga 5
Tabel 1.4 Hasil Pra Survei Kualitas Produk 6
Tabel 1.5 Hasil Pra Survei Kepuasan Pelanggan 7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 39
Tabel 3.1 Skala *Likert* 48
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian 50
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner 61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian 62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi perusahaan 63
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Nominal Pembelian 63
Tabel 4.6 Uji Statistik Kualitas Pelayanan 64
Tabel 4.7 Uji Statistik Penetapan Harga 65
Tabel 4.8 Uji Statistik Kualitas Produk
66Tabel 4.9 Uji Statistik Kepuasan Pelanggan 67
Tabel 4.10 Uji Statistik Keputusan Pembelian 68
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan 69
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Penetapan Harga 70
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk 70
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan 71
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan Pembelian 71
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen 72
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas 72
Tabel 4.18 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test 75
Tabel 4.19 Hasil Uji *Glejser* 76
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 77
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Moderasi 78

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

Tabel 4.22 Hasil Uji Parsial 80
Tabel 4.23 Hasil Uji Simultan 81
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi 82
Tabel 4.25Uji Moderasi 82

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 42
Gambar 4.1 Grafik Histogram 73
Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plot Regression Persamaan Pertama 74
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot 75

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner 97
Lampiran 2 Tabulasi Angket Responden 102
Lampiran 3 Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1) .. 107
Lampiran 4 Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas Penetapan Harga (X_2) 108
Lampiran 5 Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk (X_3) 109
Lampiran 6 Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Z) . 110
Lampiran 7 Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y) .. 111
Lampiran 8 Hasil Output Penelitian 112

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta
1. Dilarang menyebarluaskan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.