

**PENGARUH KAPABILITAS PEMASARAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA INDUSTRI *FURNITURE* PT DWITUNGGA
BANGUN PERSADA**

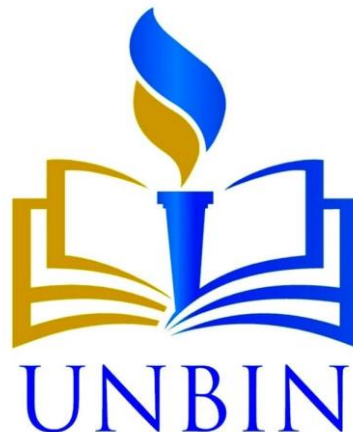
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN
MEMENUHI SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Oleh :

SYIFA CHOIRUNISA

S10218062



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
BOGOR**

2023

PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KAPABILITAS PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA INDUSTRI *FURNITURE* PT DWITUNGGA BANGUN PERSADA

OLEH : SYIFA CHOIRUNISA

NPM : S10218062

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(SYARIEF GERALD P, SE., MM., M.Si., M.Ak) (INDAR KHAERUNNISA, S.E., M.Ak)

PENGUJI I

PENGUJI II

(YUSTIANA WARDHANI S.Hut., MM) (SYARIEF GERALD P, SE., MM., M.Si., M.Ak)

REKTOR
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA

(Dr. ISMULYANA DJAN, SE., MM.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkat dan karunia yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KAPABILITAS PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA INDUSTRI FURNITURE PT DWITUNGGAL BANGUN PERSADA”**.

Seluruh bimbingan dan bantuan, baik berupa ilmu, doa, ataupun ucapan semangat dari berbagai pihak sangat berperan dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena perkenankanlah penulis untuk menyampaikan terimakasih kepada beberapa pihak, yaitu :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., MM. selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak., selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II dan Ibu Yustiana Wardhani, S. Hut., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Syarief Gerald P, SE., MM., M.Si., M.Ak selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Indar Khaerunnisa, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran dan pengarahan kepada penulis
4. Kedua orang tua penulis, Agus Mulyadi dan Rosita Apriyani, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kasabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah besar dalam hidup.
5. Para dosen dan staff yang jasanya cukup besar dalam membimbing penulis selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
6. Sahabat-sahabatku serta teman seperjuangan yang telah memberikan support.
7. Semua pihak yang telah baik langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.

8. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all the times.*

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penulisan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini memerlukan penyempurnaan sehingga mengharapkan koreksi dan telaah yang membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi lingkungan akademik maupun lingkungan luas pada umumnya.

Bogor, Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	19
C. Batasan Masalah	19
D. Rumusan Masalah.....	20
E. Tujuan Penelitian	20
F. Kegunaan Penelitian	21
G. Sistematika Penelitian.....	22
BAB II	24
A. Kapabilitas Pemasaran	24
1. Pengertian Kapabilitas Pemasaran.....	24
2. Indikator Kapabilitas Pemasaran	25
3. Tujuan Kapabilitas Pemasaran	27
B. Kualitas Pelayanan.....	28
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	28
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	29
C. Keputusan Pembelian.....	30
1. Pengertian Keputusan Pembelian	30
2. Indikator Keputusan Pembelian	31
3. Proses Pengambilan Keputusan.....	32
4. Peran Konsumen dalam Keputusan Pembelian.....	34

D.	Penelitian Terdahulu	35
E.	Kerangka Pemikiran.....	42
F.	Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III		48
A.	Metode Penelitian	48
B.	Variabel dan Pengukurannya.....	48
C.	Populasi dan Sample.....	50
D.	Metode Pengumpulan Data	53
E.	Instrumen Penelitian	54
F.	Metode Analisis Data	56
BAB IV		68
A.	Sejarah Perusahaan	68
B.	Uji Validitas dan Reliabilitas	69
C.	Profil Responden	73
D.	Hasil Deskriptif	78
E.	Uji Asumsi Klasik.....	82
F.	Analisis Data.....	87
G.	Pembahasan.....	93
BAB V		98
A.	Kesimpulan.....	98
B.	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN		107

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Nama Perusahaan Furniture di Kota dan Kabupaten Bogor.....	8
Tabel 2 Penjualan PT Dwitunggal Bangun Persada Periode 2019 – 2021	14
Tabel 3 Hasil Pra-Survei Konsumen PT Dwitunggal Bangun Persada	16
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 5 Operasionalisasi Variabel`	49
Tabel 6 Skala Likert.....	55
Tabel 7 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	62
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Kapabilitas Pemasaran (X_1)	70
Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas Kapabilitas Pemasaran (X_1).....	71
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)	71
Tabel 11 Hasil Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2)	72
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	72
Tabel 13 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y)	73
Tabel 14 Tabel Interval	79
Tabel 15 Hasil Rata-Rata Tertimbang Variabel Kapabilitas Pemasaran	79
Tabel 16 Hasil Rata-Rata Tertimbang Variabel Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 17 Hasil Rata-Rata Tertimbang Variabel Keputusan Pembelian.....	81
Tabel 18 Hasil Uji Normalitas.....	82
Tabel 19 Hasil Uji Multikolineritas.....	85
Tabel 20 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	87
Tabel 21 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	88
Tabel 22 Hasil Uji t.....	90
Tabel 23 Hasil Uji F.....	91
Tabel 24 Hasil Koefisien Determinasi	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perkembangan PDB Industri Furniture Tahun 2016 – 2021.....	5
Gambar 2 Grafik Penjualan PT DBP Per. 2019 – 2021.....	14
Gambar 3 Target Penjualan PT DBP Per. 2019 – 2021.....	15
Gambar 4 Proses Pengambilan Keputusan.....	32
Gambar 5 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Gambar 7 Profil Responden Berdasarkan Usia	75
Gambar 8 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
Gambar 9 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	77
Gambar 10 P-Plot Uji Normalitas.....	83
Gambar 11 Grafik Scatterplot	86