

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PERTAMAX PADA SPBU PERTAMINA
WILAYAH JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen



Nama : Lastati

NIM : 041701503125154

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PERTAMAX PADA SPBU PERTAMINA WILAYAH
JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA MANAJEMEN

Program Studi Manajemen – Strata 1



Nama : Lastati

NIM : 041701503125154

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2021

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY
AND PRICES ON THE PURCHASE DECISION OF
PERTAMAX AT PERTAMINA SPBU
IN JAKARTA SELATAN**

THESIS

Study Program : Management



Nama : Lastati
NIM : 041701503125154

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2021

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY
AND PRICES ON THE PURCHASE DECISION OF
PERTAMAX AT PERTAMINA SPBU
IN JAKARTA SELATAN**

Submitted as one of the requirements for obtaining a degree
BACHELOR IN MANAGEMENT
Management Study Program – Strata 1



Nama : Lastati

NIM : 041701503125154

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Pertamina pada SPBU Pertamina wilayah Jakarta Selatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Pertamina wilayah Jakarta Selatan. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang telah menggunakan Pertamina pada SPBU Pertamina wilayah Jakarta Selatan yang meliputi tiga SPBU dimana tiap SPBU diambil 50 sampel sehingga berjumlah 150. Desain penelitian ini menggunakan desain kausal guna memahami pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Metodologi penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yakni dengan studi pustaka dan kuesioner yang disebar dengan memberikan link kepada responden dengan menggunakan skala likert.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis linear berganda. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel Keputusan Pembelian. Sehingga apabila perusahaan ingin meningkatkan Keputusan Pembelian terhadap produk Pertamina, maka perusahaan harus memperhatikan ketiga faktor tersebut. Dan hasil penelitian secara parsial, variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Sedangkan secara parsial variabel Harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Variabel dominan yang mempengaruhi Keputusan Pembelian produk Pertamina pada SPBU Pertamina wilayah Jakarta Selatan adalah variabel Kualitas Produk.

Kata Kunci : Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, service quality and price on the decision to purchase Pertamina at Pertamina gas stations in the South Jakarta area. The population in this study were all Pertamina consumers in the South Jakarta area. The sample in this study were consumers who had used Pertamina at Pertamina gas stations in the South Jakarta area which included three gas stations where 50 samples were taken for each gas station, totaling 150. The design of this study used a causal design to understand the effect of one or more independent variables on the dependent variable. This research methodology uses quantitative methods, namely literature study and questionnaires distributed by providing links to respondents using a Likert scale.

Hypothesis testing is done by multiple linear analysis. The results in this study indicate that the variables of Product Quality, Service Quality, and Price have a positive and significant effect on the Purchasing Decision variable. So if the company wants to improve the purchasing decision of Pertamina products, the company must pay attention to these three factors. And the results of the research partially, the variables of Product Quality and Service Quality have a positive and significant influence on Purchase Decisions. While partially the price variable has no significant effect on purchasing decisions. The dominant variable that influences the decision to purchase Pertamina products at Pertamina gas stations in the South Jakarta area is the Product Quality variable.

Keywords: *Purchase Decision, Product Quality, Service Quality, and Price.*