PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan di Indonesia dalam bidang perekonomian sangat pesat seperti halnya dalam bidang industri pabrik yang juga mengalami perkembangan sangat pesat. Di samping itu persaingan pada perusahaan sangat tinggi dan ketat menyebabkan para pengusaha harus dapat membuat terobosan terbaru agar laku di pasaran. Guna menunjang strategi perusahaan untuk bersaing dalam hal mempertahankan pangsa pasar seorang pemilik usaha harus meningkatkan kualitas produk dan pelayanan agar dapat menarik para konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

Proses pengambilan keputusan pembeli pada setiap orang pada dasarnya adalah sama, namun proses pengambilan keputusan tersebut akan di warnai oleh ciri kepribadian, usia, pendapatan dan gaya hidupnya. Konsumen merupakan kunci utama dalam keberhasilan perusahaan karena apabila banyak konsumen yang membeli produk dari perusahaan tersebut maka dapat di pastikan perusahaan mengalami peningkatan dalam pendapatan dan terbukti banyak produk yang di buat dapat di terima oleh masyarakat luas.

Dengan adanya kompetisi di antara produsen seperti sekarang ini perusahaan di tuntut untuk menciptakan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih yang tidak di tawarkan oleh perusahaan pesaing. Dalam memasarkan produk tersebut maka bagian terpenting yang harus di perhatikan adalah kualitas yang mampu merangsang para konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jadi hanya perusahaan dengan kualitas paling baik akan tumbuh dengan pesat, dan dalam jangka waktu panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain.

Berdasarkan dengan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo"**.

Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh secara simultan antara kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo?
2. Adakah pengaruh secara parsial antara kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo?
3. Variabel manakah di antara kualitas produk dan pelayanan yang berpengaruh lebih besar terhadap keputusan pembelian pada Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo?

Batasan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang masalah dan perumusan masalah yang penulis uraikan maka penulis membuat batasan masalah hanya pada "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo". Tujuannya agar pokok dalam pembahasan skripsi ini tidak mencakup terlalu luas.

Hipotesis Penelitian

1. Dengan mengacu pada latar belakang masalah dan perumusan masalah yang penulis uraikan maka penulis membuat batasan masalah hanya pada "Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo". Tujuannya agar pokok dalam pembahasan skripsi ini tidak mencakup terlalu luas.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014: 8) Teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling* sistematis, Menurut Sugiyono (2014:84) "*Sampling* sistematis adalah teknik penentuan sampel berdasarkan urutan dari jumlah populasi yang telah diberi nomor urut".

Metode Analisis Data

Untuk menganalisis data yang di peroleh dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah analisis data dalam bentuk angka-angka yang pembahasannya melalui perhitungan statistik berdasarkan jawaban kuesioner dari responden. Hasil perhitungan dari skor atau nilai tersebut kemudian dalam analisa statistik yang di lakukan dengan bantuan program SPSS 19 untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel penelitian, dengan melakukan uji data sebagai berikut :

Uji Validitas Data

1 Uji Validitas

Menurut Priyatno (2008:16), "Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu *instrument* alam mengukur apa yang diukur". Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikasi koefisien korelasi pada taraf signifikasi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkolerasi signifikasi terhadap skor total.

2 Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno (2008:25) menjelaskan, "Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Analisis Regresi Berganda

Menurut Priyatno (2008:73), "Analisis regresi liniear berganda adalah hubungan secara liniear antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2,……X_n) dengan variabel dependen (Y). analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Analisis Determinasi (R2)

Analisis berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, ……X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase vaiasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen R^2 sama dengan

0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap dependen, atau variasi variabel dependen yang digunakan dalam model tidak dijelaskan sedikitpun variabel dependen. Dalam peneltian ini analisis determinasi menggunakan SPSS19.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2011:105), "Tujuan dilakukannya uji ini adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal".

b. Uji Multikolonearitas

Menurut Ghazali (2011:105), "Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)". Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2011:139) "Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual suatu pengamatan kepengapatan tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas atau yang terjadi Heteroskedastisitas kebanyakan data *cross section* mengandung situasi Heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar)".

Pengujian Hipotesis

Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Menurut Priyatno (2008:81) menjelaskan, "Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1,X_2,….X_n)) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y)."

Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Menurut Priyatno (2008:83) menjelaskan, "Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (X_1,X_2,….X_n)) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y)."

HASIL PENELITIAN

ANALISIS DATA

Uji Validitas

Tabel 7
Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)

No. Item	r hitung	r tabel 5% (38)	Keterangan
1.	0,743	0,320	Valid
2.	0,793	0,320	Valid
3.	0,728	0,320	Valid
4.	0,676	0,320	Valid
5.	0,765	0,320	Valid

Sumber : Data hasil olahan SPSS 19 (Lampiran)

Tabel 8
Hasil Pengujian Validitas Variabel Pelayanan (X_2)

No. Item	r hitung	r tabel 5%	Keterangan
1.	0,708	0,320	Valid
2.	0,683	0,320	Valid
3.	0,544	0,320	Valid
4.	0,608	0,320	Valid
5.	0,768	0,320	Valid

Sumber : Data hasil olahan SPSS 19 (Lampiran)

Tabel 9
Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)

No. Item	r hitung	r tabel 5%	Keterangan
1.	0,721	0,320	Valid
2.	0,738	0,320	Valid
3.	0,574	0,320	Valid
4.	0,687	0,320	Valid
5.	0,385	0,320	Valid

Sumber : Data hasil olahan SPSS 19 (Lampiran)

Berdasarkan tabel tersebut pada Table 8,9 dan 10 menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, pelayanan, dan keputusan pembelian mempunyai r hitung yang lebih besar dari r table, sehingga dapat dikatakan bahwa semua konsep pengukur variabel kinerja yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Uji validitas untuk masing-masing item dari variabel menunjukan nilai yang berada di atas nilai r table = 0.320.

Uji Reabilitas

Tabel 10

Kesimpulan Pengujian Reliabilitas Ketiga Variabel

No. Item	Var	C. Alpha	One Shot	Ket.
1.	X_1	0,795	0,60	Reliabel
2.	X_2	0,681	0,60	Reliabel
3.	Y	0,618	0,60	Reliabel

Sumber : Data hasil olahan SPSS 19

Dari Tabel 10 menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* variabel dari hasil uji reliabilitas dikatakan reliabel sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan :

1. *Cronbatch's Alpha* (α) < 0,6 : *reliability* kurang baik.
2. *Cronbatch's Alpha* (α) 0,6 – 0,79 : *reliability* dapat diterima.
3. *Cronbatch's Alpha* (α) > 0,8 : *reliability* dianggap baik.

Berarti bahwa semua data hasil kuesioner (pernyataan) yang digunakan bersifat reliabel dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 13
Analisis Regresi Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	4,763	1,922	
	Kualitas Produk	,430	,084	,519
	Pelayanan	,464	,100	,474

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber : Data hasil olahan SPSS 19 Uji Regresi Berganda

$Y = a + b1X_1 + b2X_2$

$Y = 4,763 + 0,430X_1 + 0,464X_2$

Dari Tabel 24 hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa nilai kontanta sebesar 4,763. Koefisien Variabel Kualitas Produk (X_1) sebesar 0,430 atau 43%. Koefisien Variabel Pelayanan(X_2) sebesar 0,464 atau 46,4%.

Persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Konstanta a = 4,763
   Konstanta sebesar 4,763, artinya jika tanpa adanya kualitas produk dan pelayanan (X = 0), maka akan mempengaruhi keputusan pembelian bernilai sebesar 4,763.
b. Koefisien Regresi b1 (Kualitas Produk) = 0,430
   Koefisien regresi memberi pengertian bahwa jika ada penambahan satu – satuan kualitas produk mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 0,430 dengan variabel bebas lainnya berupa pelayanan dianggap konstan.
c. Koefisien Regresi b_2 (Pelayanan) = 0,464

Koefisien regresi memberi pengertian bahwa jika ada penambahan satu – satuan pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 0,464 dengan variabel bebas lainnya berupa kualitas produk dianggap konstan.

Koefisien Determinasi

Tabel 16
Hasil Pengujian Analisis Regresi Berganda (Uji Determinasi)
Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,836[a]	,698	,681	1,10544

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Produk

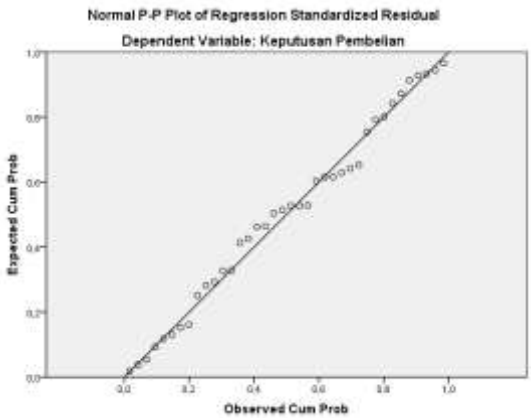
b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber : Data hasil olahan SPSS 19 Regresi Berganda

Dari data hasil pengujian diatas diperoleh nilai *R Square* = 0,698 atau 69,8%. Artinya 69,8% variabel keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel kualitas produk dan pelayanan sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Gambar 3 : Hasil Pengujian Normalitas
Sumber : Hasil olahan data SPSS 19

Dari hasil *Probability Plots* menunjukkan data distribusi normal, karena titik – titik mengikuti garis diagonal.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini menggunakan besaran *tolerance* (α) dan *Varience Inflation Factor* (VIF). Dimana *tolerance* (α) = 10% atau 0,10 dan VIF = 10. Adapun hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11

Hasil Pengujian Multikolinieritas

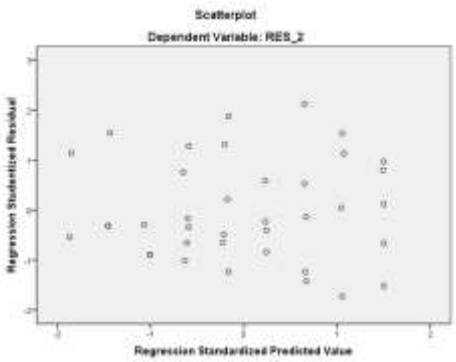
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Produk	,828	1,208
	Pelayanan	,828	1,208

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber : Data hasil olahan SPSS 19

Dari hasil di atas dapat diketahui nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel, yaitu kualitas produk dan pelayanan adalah 1,002. Menggunakan besaran *tolerence* (α) dan *variance inflation factor* (VIF). Dengan menggunakan *alpha* dan *tolerence* = 10%atau 0,10 maka VIF = 10. Dari output besar VIF hitung (VIF kualitas produk = 1,208, VIF pelayanan = 1,208 < VIF 10 dan semua *tolerance* variabel bebas (kulatias produk = 0.828 atau 82,8% dan pelayanan = 0.828 atau 82,8%) diatas 10% atau > 10%. Maka dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi Multikolinieritas.

Uji Heterkedastisitas



Gambar 2 : Hasil Pengujian Heteroskedasitas
Sumber : Hasil olahan data SPSS 19

Analisis hasil output SPSS scatterplot di atas didapatkan titik – titik menyebar dan tidak berkumpul pada satu tempat. Jadi kesimpulannya variabel bebas di atas tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Simultan (F)

Tabel 14
Hasil Pengujian Analisis Regresi Berganda (Uji F)

Model		F	Sig.
1	Regression	40,483	,000[a]
	Residual		
	Total		

a. Predictors: (Constant), Pelayanan, Kualitas Produk
b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber : Data hasil olahan SPSS 19 Regresi Berganda

Dari Tabel 14 diketahui bahwa hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan F_{hitung} 40,483> F_{tabel} 3,26 dan nilai *sig* F = 0,000 < 0,05 yang berarti variabel independen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.terbukti jika hipotesis kesatu (H_1) ditolak yang artinya "Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo ".

Uji Parsial (Uji T)

Tabel 15
Hasil Pengujian Analisis Regresi Berganda (Uji t)

Model		t	Sig.	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,479	,018		
	Kualitas Produk	5,088	,000	,828	1,208
	Pelayanan	4,639	,000	,828	1,208

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber : Data hasil olahan SPSS 19 Regresi Berganda

Dari Tabel 15 di atas, dapat diketahui bahwa :

a. Hipotesis Pertama H_1

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X_1 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 5,088 > t tabel 2,030. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh X_1 terhadap Y.

b. Hipotesis Kedua H_2

Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh X_2 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung 4,639 > t tabel 2,030. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh X_2 terhadap Y.

Uji Dominan

Dari Uji Hipotesis Simultan diperoleh nilai F_{hitung} 40,483> F_{tabel} 3,26 dan nilai *sig* F = 0,000 < 0,05 yang berarti variabel X_1 dan X_2 secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Dari uji hipotesis parsial untuk variabel kualitas produk (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} = 5,088 > t tabel 2,030 dan nilai *sig. t* = 0,000, karena nilai *sig. t* < 0,05 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian. Begitu juga variabel pelayanan (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} = 4,639 > t_{tabel} 2,030 dan nilai *sig. t* = 0,000, karena nilai *sig t* < 0,05 berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap keputusan pembelian. Dari hasil Uji Hipotesis Parsial tersebut, diketahui nilai Variabel (X_1) Kualitas Produk lebih tinggi dari Variabel (X_2) Pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel (X_1) Kualitas Produk yang mempunyai pengaruh lebih besar terhadap variabel (Y) Keputusan Pembelian tahu pada PT. Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo.

PEMBAHASAN

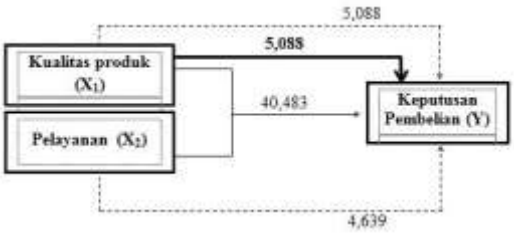
Dengan melibatkan sebanyak 38 orang responden, memberikan informasi mengenai pengaruh dari variabel kualitas produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian tahu pada PT. Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo.

Dari Persamaan Regresi Berganda di dapat persamaan $Y = 4,763 + 0,430X_1 + 0,464X_2$ dimana nilai konstanta ini memberi pengertian bahwa jika variabel kualitas produk dan variabel pelayanan bernilai nol, maka keputusan pembelian bernilai 4,763, sedangkan jika ada kenaikan satu – satuan kualitas produk akan di ikuti dengan kenaikan keputusan pembelian sebesar 0,430. Begitu juga dengan variabel pelayanan mengalami kenaikan 0,464 maka dianggap konstan.

Koefisien Determinasi sebesar 50% memberikan pengertian bahwa keputusan pembelian sebesar 50% dipengaruhi oleh kualitas produk dan pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 50% keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Dari Uji Hipotesis Simultan diperoleh nilai F_{hitung} 40,483> F_{tabel} 3,26 dan nilai *sig* F = 0,000 < 0,05 yang berarti variabel X_1 dan X_2secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Dari uji hipotesis parsial untuk variabel kualitas produk (X_1) diperoleh nilai t_{hitung} = 5,088 > t tabel 2,030 dan nilai *sig. t* = 0,000, karena nilai *sig. t* < 0,05 yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian. Begitu juga variabel pelayanan (X_2) diperoleh nilai t_{hitung} = 4,639 > t_{tabel} 2,030 dan nilai *sig. t* = 0,000, karena nilai *sig t* < 0,05 berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap keputusan pembelian. Dari hasil Uji Hipotesis Parsial tersebut, diketahui nilai Variabel (X_1) Kualitas Produk lebih tinggi dari Variabel (X_2) Pelayanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel (X_1) Kualitas Produk yang mempunyai pengaruh lebih besar terhadap variabel (Y) Keputusan Pembelian tahu pada PT. Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo.

Hasil Kerangka Berfikir



Keterangan :

⟶ Pengaruh secara simultan

- - - - - ⇢ Pengaruh secara parsial

⟶ Pengaruh secara dominan

Dapat dibuktikan bahwa variabel kualitas produk (X_1) dan pelayanan (X_2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y) dimana diperoleh nilai F_{hitung}**40,483**. Lalu dari uji parsial dibuktikan bahwa variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y) dengan nilai t_{hitung} **5,088**. Sedangkan variabel pelayanan (X_2) secara parsial, berpengaruh signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y) dengan nilai t_{hitung} **4,639**. Serta membuktikan bahwa variabel kualitas produk yang berpengaruh paling besar terhadap keputusan pembelian Tahu pada PT. Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo (**5,088 > 4,639**).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada PT. Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil uji simultan (F) menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan "Ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo.
2. Berdasarkan hasil uji persial (t) menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan "Ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas produk dan pelayanan secara parsial terhadap keputusan pembelian tahu pada Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo". Serta variabel kualitas produk berpengaruh paling besar terhadap keputusan pembelian tahu pada Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo.

KETERBATASAN

Dalam penelitian skripsi jurnal ini mempunyai keterbatasan yaitu waktu dalam penyelesaian penelitian ini, sehingga membuat penelitian menjadi lebih lama dari yang diperkirakan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Berkat bimbingan dan dorongan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. M. Saiful Bahri, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Panca Marga Probolinggo.
2. Bapak Moh. Iskak Elly, S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo.
3. Ibu Khusnik Hudzafidah, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo.
4. Bapak Dr. H. M. Saiful Bahri, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. H. Joni Hendra, M.M selaku Dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberi arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam perkuliahan.
7. Bapak Sutrisno Gunawan selaku pimpinan dan semua karyawan Perusahaan Perusahaan Tahu Tiga Berlian Desa Jabung Candi Kabupaten Probolinggo, yang telah membantu penulis dalam memperoleh informasi dan data-data yang diperlukan guna menunjang penulisan ini.
8. Ayahanda Syafiuddin, serta Ibunda Syafinatun yang sangat memberikan banyak dorongan baik moril, material dan spritual, semoga atas pengorbanannya, kasih sayangnya, semoga Allah SWT memberikan banyak berkah umur dan kesehatan.
9. Kakak dan Adik serta seluruh anggota keluarga yang selalu mendukung dan mendo'akan untuk skripsi ini.
10. Sahabat dan teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung.
11. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Amrullah, M. Amin. 2014. *Panduan Menyusun Proposal Tesis & Disertasi*. Yogyakarta: Smart Purtama.

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19.* Diponegoro.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik.* Cetakan 1. Penerbit GAVA MEDIA. Yogyakarta.

Hasan, Irmayanti. 2011. *Manajemen Operasional Perspektif Integratif*. Penerbit UIN-MALIKI PRESS (Anggota IKAPI). Malang.

Herlambang, Susatyo. 2014. *Basic Marketing (Dasar-Dasar Manajemen).* Penerbit Pustaka Baru. Yogyakarta.

Jurnal EMBA, Volume 3 Nomor 3, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen. Cristiani D.Manegal 2015, Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV.Esa Genangku.

Jurnal EMBA, Volume 1, Nomor 3. Fakutas Ekonomi Jurusan Manajemen.Universitas Ratulangi Manado. Yudhi Soewito : 2013. Kualitas Produk, Merek, dan Desain Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Mio.

Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Volume 5, Nomor 3. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Bayu Sutrisna Aria Sejati. 2016. Parkir di Mega Mall A. Yani Pontianak. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks.

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1. Penerbit Erlangga dengan Power MacPro. PT.Gelora Aksara Pratama.

Mukaromah, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik.* Cetakan Ke-1. Penerbit CV Pustaka Setia. Bandung.

Nur Nasution, M. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu. (Total Mutu Terpadu),* Cet. 1, Ed.3. Penerbit Ghalia Indonesia : Bandung.

Priyatno, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS Untuk Analisis Data Dan Uji Statistik*. Yogyakarta: Media Kom.

Tim Dosen FE UPM Probolinggo. 2016. *Pedoman Penulisan skripsi.* Probolinggo: FE UPM Probolinggo.

Sandjaja, B dan Alberta Heriyanto. 2006. *Panduan Penelitian.* Prestasi Pustakaraya.

Sangadji, Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran.* Penerbit CV. Andi Offset. Yogyakarta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitia Kuantitatif,ndan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alvabeta.

Sunyoto, Danang. *Metode Dan Instrumen Penelitian*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).

Zaenal Mukarrom. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan ke-1. Cv.Pustaka Setia Bandung.