

ABSTRAK

Dwiki Kurniawan, Muhammad. 2022. Skripsi. **Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada Pt.Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan kualitas produk secara simultan terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo 2) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan kualitas produk secara parsial terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo 3) Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan antara Pelayanan Prima dan kualitas Produk terhadap keputusan pembelian sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.

Peneliti menggunakan deskriptif dengan pendekatan asosiatif kausal dan mengambil sampel sebanyak 60 responden, metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengambilan sampel menggunakan teori dari Rescoe Dalam Sugiyono pada point ke 3 yaitu Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti . Alat analisis yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji determinasi, uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F dan uji dominan.

Hasil dari uji validitas dan uji reabilitas menunjukkan bahwa r hitung $> r$ tabel, dan dari keseluruhan angka Nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ dinyatakan bahwa seluruh variabel pada uji penelitian reliabilitas dinyatakan reliable. Berdasarkan Uji t didapatkan hasil t hitung $2,024 > t$ tabel $2,002$, dan nilai sig $0,048 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh pelayanan prima secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan pembelian, t hitung $3,756 > t$ tabel $2,002$, dan nilai sig $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat pengaruh Kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan Uji F didapatkan hasil Nilai F hitung $85,597 > F$ tabel $3,16$ dan nilai sig. $0,000 < 0,05$ yang artinya Pelayanan Prima dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan pembelian Sepeda Motor Yamaha Pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo. Berdasarkan hasil koefisien beta menunjukkan kualitas Produk menjadi variabel dominan dengan nilai koefisien beta $0,576$

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

*Dwiki Kurniawan, Muhammad. 2022. Thesis. **The Effect of Excellent Service and Product Quality on Purchase Decisions for Yamaha Motorcycles at Pt. Surya Inti Putra Pahlawan Probolinggo City.** Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University Probolinggo.*

The purposes of this study were 1) To determine the effect of excellent service and product quality simultaneously on purchasing decisions for Yamaha motorcycles at PT. Surya Inti Putra Pahlawan City of Probolinggo 2) To determine the effect of excellent service and product quality partially on purchasing decisions for Yamaha motorcycles at PT. Surya Inti Putra Pahlawan City of Probolinggo 3) To determine the dominant influencing variable between excellent service and product quality on purchasing decisions for Yamaha motorcycles at PT. Surya Inti Putra, the Hero of the City of Probolinggo.

The researcher uses a descriptive associative causal approach and takes a sample of 60 respondents, the data collection method uses a questionnaire and the sampling uses the theory of Rescoe Dalam Sugiyono on point 3, namely If the research will perform multivariate analysis (correlation or multiple regression for example), then the number of samples is at least 10 times of the number of variables studied . The analytical tool used is a questionnaire consisting of validity and reliability testing, classical assumption test, multiple linear regression test, determination test, hypothesis test consisting of t test, F test and dominant test.

The results of the validity test and reliability test show that $r_{count} > r_{table}$, and from the overall Cronbach Alpha value > 0.60 it is stated that all variables in the reliability research test are reliable. Based on the t-test, the results obtained are $t_{arithmetic} 2.024 > t_{table} 2.002$, and sig value $0.048 < 0.05$, which means that there is an effect of excellent service partially affecting purchasing decisions, $t_{arithmetic} 3.756 > t_{table} 2.002$, and sig value $0.000 < 0.05$ which means it means that there is a partial effect of product quality on purchasing decisions. Based on the F test, the results of the Fcount value are $85,597 > F_{table} 3,16$ and the value is sig. $0.000 < 0.05$, which means that excellent service and product quality have a simultaneous effect on purchasing decisions for Yamaha Motorcycles at PT. Surya Inti Putra, the Hero of the City of Probolinggo. Based on the results of the beta coefficient, the product quality is the dominant variable with a beta coefficient of 0.576.

Keywords: Excellent Service, Product Quality, Purchase Decision