

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PRODUK KADOZ DI UD. BRAVE DESA HILIORODUA KECAMATAN LAHUSA

Elsa Kasih Laia

Mahasiswa Prodi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nias Raya
(laiaelsa152@gmail.com)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Produk Kadoz di UD. Brave Desa Hiliorodua Kecamatan Lahusa. Jenis penelitian adalah jenis kuantitatif. Jenis data penelitian ini adalah jenis data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden. Sumber data penelitian ini adalah dari konsumen dengan cara menggunakan angket, dengan populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 34 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan nilai $Y=19.381+0.534X$. Berdasarkan hasil penelitian pengujian hipotesis dengan nilai $t_{hitung} 3.672 > t_{tabel} 1,694$, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada produk Kadoz di UD. Brave Desa Hiliorodua Kecamatan Lahusa. Saran penelitian ini adalah (1) Untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen pada UD. Brave Desa Hiliorodua, maka ada perlunya dilakukan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen yang setiap membeli barang. (2) Dalam meningkatkan keputusan pembelian konsumen, maka UD. Brave Desa Hiliorodua perlu memenuhi produk seperti minuman Kadoz yang sebagai kebutuhan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; keputusan pembelian konsumen

Abstract

The purpose of this study is to determine the effect of service quality on consumer purchasing decisions on Kadoz Products at UD. Brave Hiliorodua Village, Lahusa District. The type of research is the quantitative type. This type of research data is a type of primary data, namely data obtained directly from respondents. The source of this research data is from consumers using questionnaires, with the population and sample in this study being as many as 34 respondents. The data analysis method used is a simple regression analysis with a value of $Y = 19.381 + 0.534X$. Based on the results of a hypothesis testing study with a calculated value of $3,672 > t_{table} 1,694$, the researcher concluded that service quality has a significant effect on consumer purchasing decisions on Kadoz products at UD. Brave Hiliorodua Village, Lahusa District. The suggestion of this study is (1) To improve consumer purchasing decisions at UD. Brave Hiliorodua Village, so there is a need for quality service to consumers who buy goods every time. (2) In improving consumer purchasing decisions, UD. Brave Desa Hiliorodua needs to meet products such as Kadoz drinks as consumer needs.

Keywords: Quality of service; Consumer Purchasing Decisions

A. Pendahuluan

Persaingan bisnis saat ini semakin dinamis, kompleks, dan tidak pasti sehingga memacu para pengelola pedagang untuk dapat berpikir secara kreatif, inovatif agar selalu memberikan diferensiasi, serta keunggulan bagi usahanya dibandingkan dengan para pesaingnya. Pedagang dituntut tidak hanya sekedar mengembangkan penjualan produk yang baik, memberikan pelayanan yang baik, dan membuatnya mudah diperoleh oleh pelanggan yang membutuhkan. Pedagang juga perlu mengembangkan pemasaran yang efektif terutama kepada para konsumen. Fungsi pemasaran memegang peranan yang sangat penting bagi perusahaan dalam menjalankan semua aktifitas yang berhubungan dengan arus barang dan jasa sejak dari produsen sampai konsumen akhir.

Salah satu usaha yang ikut tumbuh subur dimasa kini adalah penjualan air mineral. UD. Brave mengutamakan pelayanan karena meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut usaha dagang untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing. Kualitas pelayanan sangat penting dalam menjalankan sebuah bisnis, selain menawarkan berbagai macam produk, perbaikan disisi teknologi dan informasi, pelayanan fisik, dan pelayanan non fisik dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Konsumen yang menentukan berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas pelayanan akan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten. Usaha dagang yang ingin berkembang dan ingin maju dituntut untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang mengarah kepada tindakan yang efesiensi dimana kegiatan efesiensi harus dapat memperhatikan kualitas dari pelayanan yang dihasilkan adalah dengan cara mempertahankan keputusan pembelian konsumen.

Keputusan pembelian konsumen merupakan proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Konsumen akan berusaha membuat keputusan terbaik dan cenderung setia terhadap merek yang sudah dipilihnya. Pada saat konsumen tidak dapat mengevaluasi barang yang akan dibeli, maka kecenderungan bagi konsumen untuk menggunakan harga sebagai dasar

menduga kualitas barang yang akan dibeli. Konsumen biasanya berasumsi bahwa harga yang tinggi mewakili kualitas yang tinggi atau dengan kata lain semakin mahal harganya maka semakin bagus kualitasnya. Untuk meningkatkan keputusan konsumen maka dalam hal ini pedagang perlu menyediakan produk-produk yang sesuai dengan selera konsumen yang sesuai dengan kualitas pada harganya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di UD. Brave bahwa masalah keputusan pembelian karena kurang tepat waktu dalam membuka toko terlihat dari setiap petugas yang kurang cekatan memberikan produk yang dibeli oleh konsumen, terjadinya perilaku yang kurang sapaan ketika ada konsumen yang melakukan pembelian hal ini terlihat dari respon karyawan kurang menyapa konsumen yang melakukan pembelian, terjadinya perbedaan pelayanan yang kurang konsisten terhadap konsumen ketika memberikan produk yang dibeli, terdapat konsumen yang kurang nyaman lingkungan penjualan karena penataan barang yang kurang sesuai sehingga ketersediaan produk minuman Kadoz di UD. Brave berkurang.

Konsep Kualitas Pelayanan

Pelayanan atau jasa merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa untuk melayani kebutuhan dan keinginan konsumen agar konsumen dapat terpuaskan. Sedangkan pelayanan yang diberikan harus dapat memperhatikan kepentingan para pelanggan, karena penerimaan para pelanggan akan sangat

berpengaruh pada kualitas pelayanan tersebut. Baik pada saat proses berlangsung maupun sesudah proses pemberian jasa berlangsung. Menurut Indrasari (2019:61) "kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan."

Menurut Zaid (2021:108) "kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan tentang komponen layanan suatu produk". Pendapat Pertiwi (2021:68) "kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa sumber daya manusia." Menurut Sampara dalam Rachman (2021:68) "kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan layanan sebagai pembanguan layanan yang baik." Menurut Anggoman (2020:65) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Berdasarkan uraian pendapat para ahli di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan

kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Konsep Keputusan Pembelian Konsumen

Pengambilan keputusan mempunyai arti penting bagi maju mundurnya suatu organisasi, terutama karena masa depan suatu organisasi banyak ditentukan oleh pengambilan keputusan sekarang. Pentingnya pengambilan keputusan dilihat dari segi kekuasaan untuk membuat keputusan, yaitu apakah mengikuti pola sentralisasi atau desentralisas. Menurut Anoraga (2004:62) "keputusan pembelian merupakan suatu proses yang terjadi bila konsumen melakukan proses pengambilan keputusan dalam pembeliannya, sekalipun keterlibatan konsumen rendah karena ia hanya memiliki sedikit pengalaman." Menurut Assauri (2019:50) secara umum keputusan pembelian konsumen adalah "membeli merek yang paling dikehendaki."

Menurut Musfar (2020:22) keputusan pembelian merupakan suatu proses penilaian terhadap berbagai alternative pilihan yang ada serta memilih salah satu atau lebih alternative yang diperlukan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu." Menurut Nugroho & Setiadi (2019:13) "keputusan pembelian merupakan tahap-tahap yang dilalui pembeli dalam menentukan pilihan tentang produk dan jasa yang hendak dibeli." Menurut Anggoman, dkk (2020:76) keputusan pembelian adalah tindakan yang dilakukan konsumen untuk melakukan pembelian sebuah produk.

Berdasarkan teori di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keputusan pembelian konsumen adalah suatu perilaku konsumen dalam menentukan pilihan alternatif dan untuk mengambil keputusan dalam membeli barang dan jasa.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

Perlu disadari oleh perusahaan bahwa setiap komplain yang diterima konsumen merupakan indikasi konsumen tersebut masih akan tetap setia. sudah seharusnya setiap komplain yang disampaikan oleh para konsumen yang mempunyai masalah, disambut dengan ucapan terima kasih oleh petugas pelayanan. Menurut Anggoman, dkk (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor pengaruh keputusan pembelian menurun ketika pelayanan karyawan kurang berkualitas seperti pelayanan pemberian barang kepada konsumen, namun begitu juga sebaliknya keputusan pembelian meningkat ketika pelayanan karyawan kurang berkualitas seperti pelayanan pemberian barang kepada konsumen

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen

Pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu diantaranya. Menurut Ningsih, (2017) faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian yaitu kualitas pelayanan, bauran promosi (*marketing mix*) yang terdiri dari

produk (*product*), harga (*price*), promosi (*promotion*), dan tempat (*place*), faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor kepribadian, dan faktor psikologis.

Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian atau sikap global berkenaan dengan superioritas suatu pelayanan. Menurut Zaid (2021:112) indikator kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu
Perusahaan jasa melayani sesuai periode waktu yang dijanjikan atau ditentukan.
- b. Sopan
Pelayanan perusahaan jasa memperlakukan pelanggannya dengan sangat sopan dan ramah.
- c. Konsistensi
Perusahaan jasa melayani pelanggannya dengan sama.
- d. Kenyamanan
Pelayanan perusahaan jasa sangat nyaman.
- e. Ketuntasan
Pelayanan perusahaan jasa sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.
- f. Ketepatan
Perusahaan jasa melayani dengan benar setiap waktu.

Indikator Keputusan Pembelian Konsumen

Menurut Wangsa, dkk (2019:13) indikator keputusan pembelian yaitu sebagai berikut:

- a. Kemantapan pada sebuah produk, yaitu perilaku membeli benar-benar

yakin dan mantap untuk membeli produk yang diinginkan.

- b. Kebiasaan dalam membeli produk, yaitu perilaku membeli konsumen pada sebuah produk atau kebiasaan konsumen untuk membeli produk yang sama, karena produk tersebut sesuai dengan keinginan.
- c. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu wujud kepuasan konsumen pada produk yang telah dibelinya, dengan kepuasan tersebut pelanggan mau dan berkeinginan untuk merekomendasikan produk yang telah dibelinya tersebut kepada orang-orang terdekat mereka seperti keluarga, saudara maupun teman-teman.
- d. Minat berkunjung kembali, yaitu kesiediaan konsumen untuk membeli ulang produk tersebut karena konsumen merasa puas dengan apa yang telah didapatkannya dan sesuai dengan keinginannya.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif bersifat kausal (sebab akibat). Jenis data yaitu jenis kuantitatif, sumber data adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya, yaitu angket kepada pegawai Tempat penelitian ini adalah di UD. Brave Desa Hiliorodua Kecamatan Lahusa, sedangkan waktu penelitian ini

dilakukan sejak tanggal 27 bulan Februari s/d 27 Maret 2023. Teknik pengumpulan data adalah teknik angket dan observasi. Uji instrumen penelitian adalah uji validitas dan reabilitas. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli di UD. Brave Desa Hiliorodua Kecamatan Lahusa sebanyak 34 orang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier sederhana.

D. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Temuan Penelitian

UD. Brave Desa Hiliorodua berdiri pada tanggal 10 Agustus tahun 2017. UD. Brave Desa Hiliorodua dimiliki oleh bapak Turut Budi Laia. UD. UD. Brave Desa Hiliorodua merupakan usaha yang menyajikan barang kelontong seperti Aqua, Beras, Sayur, jenis minuman, dan lain sebagainya. UD. Brave Desa Hiliorodua memiliki karyawan 2 orang, pria 1 orang dan 1 wanita. Konsumen yang melakukan pembelian di UD. Brave Desa Hiliorodua serta yang menerima angket dari peneliti adalah sebanyak 34 orang dengan kriteria pria dan wanita mulai umur 18 tahun-50 tahun sehingga dapat dikelompokkan oleh peneliti konsumen yang memiliki pekerjaan Pegawai Negeri Sipil sebanyak 3 orang, petani sebanyak 29 orang, dan siswa sebanyak 2 orang.

Deskriptif Penelitian Variabel

Deskripsi data variabel penelitian menjelaskan tentang nilai rata-rata hitung, ukuran standar deviasi, kemiringan kurva (*skewness*), dan keruncingan kurva (*kurtosis*)

masing-masing variabel penelitian yakni dengan menggunakan alat bantu perangkat lunak *Program SPSS statistic version 22* dengan hasilnya sebagai berikut:

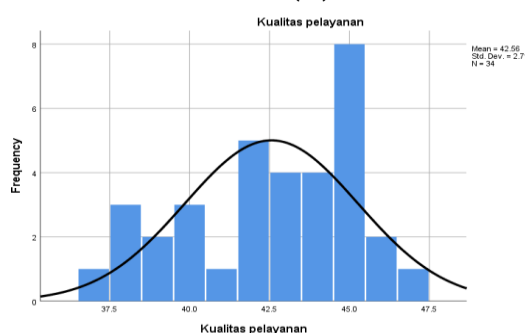
Tabel 1. Deskriptif variabel kualitas pelayanan (X)

Statistics		
N	Valid	Kualitas pelayanan 34
	Missing	0
Mean		42.56
Std. Error of Mean		.465
Median		43.00
Mode		45
Std. Deviation		2.710
Skewness		-.491
Std. Error of Skewness		.403
Kurtosis		-.815
Std. Error of Kurtosis		.788
Minimum		37
Maximum		47
Sum		1447
Percentiles	25	40.00
	50	43.00
	75	45.00

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2022)

Untuk mengetahui gambaran histogram kualitas pelayanan dapat di lihat pada gambar 1 di bawah ini.

Gambar 1. Histogram kualitas pelayanan (X)



Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2022)

Tabel 2. Deskriptif variabel keputusan pembelian (Y)

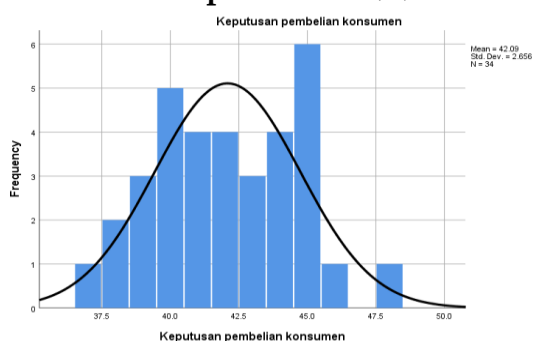
Statistics		
N	Valid	Keputusan pembelian konsumen 34
	Missing	0
Mean		42.09
Std. Error of Mean		.455
Median		42.00

Mode	45
Std. Deviation	2.656
Skewness	.064
Std. Error of Skewness	.403
Kurtosis	-.703
Std. Error of Kurtosis	.788
Minimum	37
Maximum	48
Sum	1431
Percentiles	
25	40.00
50	42.00
75	44.25

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2022)

Untuk mengetahui gambaran histogram keputusan pembelian dapat dilihat pada gambar 2.

Gambar 2. Histogram variabel keputusan pembelian (Y)



Sumber: Hasil Olahan penelitian (2022)

Uji Validitas

Instrumen penelitian untuk uji validitas di UD. Syukur Kecamatan Lahusa sebanyak 20 orang. Validitas pernyataan dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS sehingga dapat dilihat pada table 3.

Tabel 3. Hasil Validitas Variabel Penelitian

No Item	Uji Coba UD. Syukur			Ket
	R hitung Kualitas Pelayanan	R hitung Keputusan Pembelian	R tabel 20 Responden	
1	0,761	0,716	0,344	Valid
2	0,876	0,552	0,344	Valid
3	0,646	0,798	0,344	Valid
4	0,713	0,709	0,344	Valid
5	0,649	0,686	0,344	Valid
6	0,681	0,766	0,344	Valid
7	0,561	0,825	0,344	Valid
8	0,761	0,568	0,344	Valid
9	0,680	0,748	0,344	Valid

10	0,761	0,615	0,344	Valid
----	-------	-------	-------	-------

Sumber: Hasil Olahan Penelitian (2022)

Berdasarkan hasil uji validitas penelitian ini di UD. Syukur Kecamatan Lahusa terlihat bahwa semua butir-butir instrument penelitian kualitas pelayanan dan keputusan pembelian konsumen dikatakan valid karena nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$, sehingga peneliti menguraikan tahap pengujian reliabilitas.

Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian validitas, maka langkah selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Maka untuk mendapatkan hasil reliabilitas penelitian dapat diolah melalui program SPSS versi 22 sehingga dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Uji Reabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Cronbach's Alpha	No. Item
Kualitas pelayanan	,733	10
Keputusan pembelian	.876	10

Sumber: Hasil Olahan peneliti (2022)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di UD. Syukur Kecamatan Lahusa sebanyak 20 responden diketahui nilai Cronbach's alpha kualitas pelayanan sebesar $0,733 > 0,6$, nilai Cronbach's alpha di keputusan pembelian konsumen sebesar $0,876 > 0,6$, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa butir angket untuk variabel kualitas pelayanan dan keputusan pembelian konsumen dinyatakan Reliabel.

Uji Normalitas Data

Pada pengujian uji normalitas data dilakukan melalui program SPSS Versi 22 sehingga hasil uji normalitas data penelitian dapat dilihat di tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Standardi zed Predicted Value	Standardi zed Residual
N		34	34
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	.0000000
	Std.	1.000000	.9847319
	Deviation	.00	.3
Most	Absolute	.144	.116
Extreme	Positive	.096	.116
Differences	Negative	-.144	-.053
Test Statistic		.144	.116
Asymp. Sig. (2-tailed)		.073 ^c	.072 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

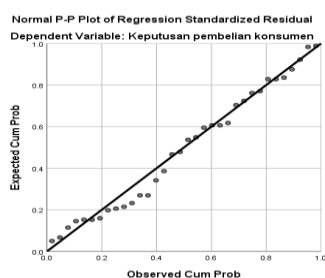
c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Olahan penulis (2022)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0.116 dan Asymp Sig. (2-tailed) sebesar 0.072 > 0,05. Maka dapat disimpulkan data residul berdistribusi normal.

Gambar 3. Normal Probability Plot



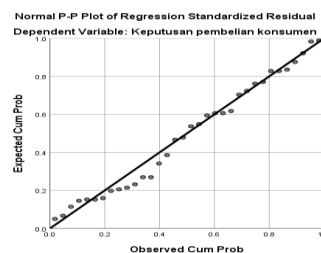
Sumber: Hasil olahan data penelitian (2022)

Berdasarkan gambar 3 dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi klasik, karena data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan menunjukkan pola distribusi normal.

Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji normalitas data, maka adapun hasil pengujian heterokedastisitas dapat di lihat pada gambar 4:

Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil olahan data penelitian (2022)

Scatter plot bahwa tidak membentuk pola tertentu atau teratur dari titik yang ada. Hal ini dapat peneliti menyimpulkan bahwa model regresi bebas dari uji asumsi aklasik dan telah memenuhi asumsi dasar bahwa variasi residual sama untuk semua pengamatan.

2. Pembahasan

Pengujian Hipotesis

Pada penelitian ini ada beberapa bagian yang akan dilakukan Untuk itu pengujian yaitu Uji t, dan Koefisien Determinasi.

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian t ini diolah melalui program SPSS 22, sehingga hasil uji t dapat dilihat tabel 6:

Tabel 6. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Model		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error		
1	(Constant)	19.444	4.647	4.184	.000
	Kualitas pelayanan	.572	.108	5.274	.000

a. Dependent Variable: Keputusan pembelian

Sumber Hasil Pengujian Parsial Penelitian (2022)

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Dalam perhitungan nilai determinasi diolah melalui program SPSS sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b		
Model	R	R Square
1	.700 ^a	.490

a. Predictors: (Constant), Fasilitas kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan kerja pegawai

Sumber Hasil Pengujian R^2 Penelitian (2022)

Berdasarkan perhitungan nilai RSquare atau koefisien determinasi sebesar 0.796 dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel keputusan pembelian konsumen pada produk Kadoz sebesar 79,6%, sedangkan 29,4 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disebut variabel penelitian.

Metode Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi adalah salah satu analisis yang luas pemakaiannya. Analisis regresi yang digunakan adalah analisis linier sederhana, berfungsi untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berdasarkan hasil nilai model regresi sederhana sehingga dapat dilihat di bawah ini.

$$Y = 19,381 + 0,534X$$

Inteprestasi hasil persamaan regresi linier sederhana dapat di uraikan sebagai berikut:

1. meningkat ketika kualitas pelayanan naik 1 satuan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat didukung oleh penelitian Anggoman, dkk (2020) dengan judul yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Pt Alumunium Baja Lestari Di Cibitung Bekasi. Persamaan penelitian ini adalah judul, metode analisis regresi sederhana, uji instrument, dan pengujian hipotesis. Sementara perbedaan pada penelitian ini adalah hasil dari penelitian pada tahun 2020 diperoleh nilai $t_{hitung} 8,868 > t_{tabel} > 1,984$ sedangkan pada tahun penelitian sekarang memiliki nilai $t_{hitung} 3.672 > t_{tabel} 1.694$.

E. Penutup

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada produk Kadoz di UD. Brave Desa Hiliorodua Kecamatan Lahusa dengan nilai $t_{hitung} 3.672 > t_{tabel} 1.694$.
2. Berdasarkan perhitungan nilai RSquare atau koefisien determinasi sebesar 0.796 dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel keputusan pembelian konsumen pada produk Kadoz sebesar 79,6%, sedangkan 30,4 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disebut variabel penelitian.

2. Saran

2. Konstanta (y)= 19,381 menunjukkan nilai keputusan pembelian konsumen pada produk Kadoz positif ketika nilai kualitas pelayanan sama dengan nol.

Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) = 0,534 menunjukkan nilai keputusan pembelian konsumen pada produk Kadoz Berdasarkan hasil penelitian ini, maka sebagai saran pada skripsi ini adalah:

1. Untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen pada UD. Brave Desa Hiliorodua, maka ada perlunya dilakukan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen yang setiap membeli barang.
2. UD. Brave Desa Hiliorodua sebaiknya terus meningkatkan keputusan pembelian konsumen dengan cara mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan seperti pelayanan yang ramah dan tepat waktu, melengkapi sarana dan produk-produk yang memadai.

F. Daftar Pustaka

- Anggoman, Iren Majafa, Suci Citrawati. (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pt Alumunium Baja Lestari Di Cibitung Bekasi. *Jurnal Perkusi Pemasaran, Keuangan dan Sumber Daya Manusia*, Vol. 2No. 3.
- Anis Sumanti Manao. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Nias Selatan. Vol 5 Dian Kasih Bago (2022). No 1 (2022) Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, Dan Aset Daerah Kabupaten Nias Selatan: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan
- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis*. Cetakan ketiga Juli. Jakarta; diterbit PT. Rineka Cipta.
- Aris Putra Laia. 2022. Makna Famesao Ono Nihalö Pada Acara Pernikahan Di Desa Simandraölö Kecamatan O'o'u *FAGURU: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan Universitas Nias Raya (UNIRAYA)*, 1 (1), 28-41
- Assauri, Sofjan. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Darmawan Harefa, Murnihati Sarumaha, Kaminudin Telaumbanua, Tatema Telaumbanua, Baziduhu Laia, F. H. (2023). Relationship Student Learning Interest To The Learning Outcomes Of Natural Sciences. *International Journal of Educational Research and Social Sciences (IJERSC)*, 4(2), 240–246. <https://doi.org/https://doi.org/10.51601/ijersc.v4i2.614>
- Duha, A; Harefa, D. (2024). Pemahaman Kemampuan Koneksi Matematika Siswa SMP. CV Jejak (Jejak Publisher)
- Duha, R; Harefa, D. (2024). Kemampuan Pemecahan Masalah matematika. CV Jejak (Jejak Publisher)
- Evi Susilawati; dkk. (2023). Model-model pembelajaran di era metaverse. Nuta Media
- Evi Susilawati; dkk. (2023). Project based learning dalam pembelajaran digital. Nuta Media
- Fau, A., Dkk. (2022). Budidaya Bibit Tanaman Rosela (Hibiscus Sabdariffa) Dengan Menggunakan Pupuk Organik Gebagro 77. *Tunas: Jurnal Pendidikan Biologi*, 3(2), 10–18. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/Tunas/article/view/545>
- Fau, A., Dkk. (2022). Kumpulan Berbagai Karya Ilmiah & Metode Penelitian Terbaik Dosen Di Perguruan Tinggi. CV. Mitra Cendekia Media.
- Fau, Amaano., Dkk. (2022). Teori Belajar dan Pembelajaran. CV. Mitra Cendekia Media.
- Gaurifa, M., & Darmawan Harefa. (2023). DEVELOPMENT OF A CARTESIAN COORDINATE MODULE TO THE

- INFLUENCE OF IMPLEMENTING THE ROUND CLUB LEARNING MODEL ON MATHEMATICS STUDENT LEARNING OUTCOMES. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(2), 45-55. <https://doi.org/10.57094/afore.v2i2.1130>
- Halawa, S., & Darmawan Harefa. (2024). THE INFLUENCE OF CONTEXTUAL TEACHING AND LEARNING BASED DISCOVERY LEARNING MODELS ON ABILITIES STUDENTS' MATHEMATICAL PROBLEM SOLVING. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 3(1), 11-25. <https://doi.org/10.57094/afore.v3i1.1711>
- Harefa, D. (2017). Pengaruh Presepsi Siswa Mengenai Kompetensi Pedagogik Guru Dan Minatbelajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Ilmu Pengetahuan Alam (Survey pada SMK Swasta di Wilayah Jakarta Utara). *Horison Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Lingusitik*, 7(2), 49-73.
- Harefa, D. (2018). Efektifitas Metode Fisika Gasing Terhadap Hasil belajar Fisika Ditinjau dari Atensi Siswa (Eksperimen Pada Siswa Kelas VII SMP Gita Kirtti 2 Jakarta). *Faktor Jurnal Ilmiah Kependidikan* 5 (1), 35-48.
- Harefa, D. (2021). Monograf Penggunaan Model Pembelajaran Meaningful Instructional design dalam pembelajaran fisika. CV. Insan Cendekia Mandiri. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=RTogEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=gmZ8djJHZu&sig=JKoLHfCIJF6V29EtTToJCrvmnI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Harefa, D. (2022). EDUKASI PEMBUATAN BOOKCAPTHER PENGALAMAN OBSERVASI DI SMP NEGERI 2 TOMA. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 69-73. Retrieved from <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/HAGA/article/view/324>
- Harefa, D. (2022). STUDENT DIFFICULTIES IN LEARNING MATHEMATICS. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(2), 1-10. <https://doi.org/10.57094/afore.v1i2.431>
- Harefa, D. (2023). Efektivitas Model Pembelajaran Talking Chips Untuk. *Tunas: Jurnal Pendidikan Biologi*, 4(1).
- Harefa, D. (2023). THE RELATIONSHIP BETWEEN STUDENTS' INTEREST IN LEARNING AND MATHEMATICS LEARNING OUTCOMES. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(2), 1-11. <https://doi.org/10.57094/afore.v2i2.1054>
- Harefa, D., D. (2022). Kewirausahaan. CV. Mitra Cendekia Media.
- Harefa, D., Dkk. (2022). Aplikasi Pembelajaran Matematika. CV. Mitra Cendekia Media
- Harefa, D., Dkk. (2023). Teori Fisika. CV Jejak (Jejak Publisher)
- Harefa, D., Dkk. (2023). Teori Fisika. CV Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/teori-fisika-A1UFL.html>
- Harefa, D., Dkk. (2023). Teori perencanaan pembelajaran. CV Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/teori-perencanaan-pembelajaran-GO5ZY.html>
- Harefa, D., Dkk. (2023). Teori Statistik Dasar. CV Jejak (Jejak Publisher)
- Harefa, D., Dkk. (2023). Teori Statistik Dasar. CV Jejak (Jejak Publisher)
- Harefa, D., Laia, B., Laia, F., & Tafonao, A. (2023). SOCIALIZATION OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE RESEARCH AND COMMUNITY SERVICE INSTITUTION AT NIAS RAYA UNIVERSITY. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 93-99. <https://doi.org/10.57094/haga.v2i1.928>
- Harefa, D., Murnihati Sarumaha, Amaano Fau, Kaminudin Telaumbanua, Fatolosa Hulu, Baziduhu Laia, Anita Zagoto, & Agustin Sukses Dakhi. (2023). INVENTARISASI TUMBUHAN HERBAL YANG DI GUNAKAN SEBAGAI TANAMAN OBAT KELUARGA. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 11-21. <https://doi.org/10.57094/haga.v2i2.1251>

- Harjadi, Arraniri. 2021. *Experiental Marketing dan Kualitas Produk dalam Kepuasan pelanggan Generasi Milenial*. Penerbit: Insania Grup Publikasi Yayasan Insan Kasambi.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Jogjakarta: Penerbit: Erlangga Anggota Ikapi.
- Iyam Maryati, Yenny Suzana, Darmawan Harefa, I. T. M. (2022). Analisis Kemampuan Komunikasi Matematis dalam Materi Aljabar Linier. PRISMA, 11(1), 210–220.
- Jelita., Dkk. (2022). Bunga rampai konsep dasar IPA. Nuta Media
- Linda Darniati Zebua (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Di Toko Imelda Ponsel Telukdalam. Vol 5 No 1 (2022): Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan
- Molli Wahyuni; dkk. (2023). Statistik multivariat. Nuta Media
- Mua & Hasram. 2014. *Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Zifatama Publiker.
- Musfar, Firli Tengku. 2020. *Manajemen Pemasaran, Bauran Pemasaran sebagai Materi Pokok dalam Manajemen Pemasaran*. Penerbit: Media Sains Indonesia: Kota Bandung.
- Nainggolan, Munadar, Sudarso. 2020. *Perilaku Konsumen di Era Digital*. Penerbit: Yayasan Kita Menulis: Jakarta.
- Nurhani Gowasa (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Telukdalamvol 5 No 1 (2022): Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan
- Pertiwi, Dewi. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: CV. Tahta Media Gorup.
- Rita Sari., Dkk. (2022). Metode penelitian SD/MI. Nuta Media
- Sarumaha, M, S., Dkk. (2023). Model-model pembelajaran. CV Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/model-model-pembelajaran-0BM3W.html>
- Sarumaha, M,S., Dkk. (2023). Pendidikan karakter di era digital. CV. Jejak. <https://tokobukujejak.com/detail/pendidikan-karakter-di-era-digital-X4HB2.html>
- Sarumaha, M., & Harefa, D. (2022). Model Pembelajaran Inquiry Terbimbing Terhadap Hasil Belajar Ipa Terpadu Siswa. NDRUMI: Jurnal Pendidikan Dan Humaniora, 5(1), 27–36. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/NDRUMI>
- Sarumaha, M., Dkk. (2022). Catatan Berbagai Metode & Pengalaman Mengajar Dosen di Perguruan Tinggi. Lutfi Gilang. https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=8WkwxCwAAAAJ&authuser=1&citation_for_view=8WkwxCwAAAAJ:-f6ydRqryjwC
- Sarumaha, M., Harefa, D., Piter, Y., Ziraluo, B., Fau, A., Telaumbanua, K., Permata, I., Lase, S., & Laia, B. (2022). Penggunaan Model Pembelajaran Artikulasi Terhadap Hasil Belajar. Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal, 08(20), 2045–2052.
- Sarumaha, M., Laia, B., Harefa, D., Ndraha, L. D. M., Lase, I. P. S., Telaumbanua, T., Hulu, F., Laia, B., Telaumbanua, K., Fau, A., & Novialdi, A. (2022). BOKASHI SUS SCROFA FERTILIZER ON SWEET CORN PLANT GROWTH. HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 1(1), 32-50. <https://doi.org/10.57094/haga.v1i1.494>
- Setiadi, Nugroho. 2019. *Perilaku Konsumen, Sikap dan Pemasaran*. Prenada Media Group Kencana. Jakarta.
- Simanulang, N.R., Dkk. (2022). Kumpulan aplikasi materi pembelajaran terbaik sekolah menengah atas. CV. Mitra Cendekia Media
- Sri Firmiaty., Dkk. (2023). Pengembangan peternakan di Indonesia. Nuta Media

- Tonius Gulo, D. H. (2023). Identifikasi Serangga (Insekta) yang merugikan Pada Tanaman Cabai Rawit di Desa Sisarahili Ekholo Kecamatan Lolowau Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Sapta Agrica*, 2(1), 50–61.
- Umi Narsih, Dkk. (2023). Bunga rampai “Kimia Analisis farmasi.” Nuha Medika. <https://www.numed.id/produk/bunga-rampai-kimia-analisis-farmasi-penulis-umi-narsih-faidliyah-nilna-minah-dwi-ana-anggorowati-rini-kartika-dewi-darmawan-harefa-jelita-wetri-febrina-a-tenriugi-daeng/>
- Wau, Christiana Surya W. 2022. students’ Difficulties In Writing Definition Paragraph At The Third Semester Students Of English Language Education Study Program Of STKIP Nias Selatan. *FAGURU: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan Universitas Nias Raya (UNIRAYA)*, 1 (1), 1-9
- Wau, H. A., Harefa, D., & Sarumaha, R. (2022). ANALISIS KEMAMPUAN PENALARAN MATEMATIS PADA MATERI BARISAN DAN DERET SISWA KELAS XI SMK NEGERI 1 TOMA TAHUN PEMBELAJARAN 2020/2021. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(1), 41-49. <https://doi.org/10.57094/afore.v1i1.435>
- Werniawati Sarumaha .(2022). Vol 5 No 1 (2022) Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Telukdalam Kabupaten Nias Selatan: *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*
- Wiputra Cendana., Dkk. (2021). Model-Model Pembelajaran Terbaik. Nuta Media
- Zaid. 2021. *Ekuitas Merek dan Advokasi Pelanggan*. Lamongan: Academia Publication.
- Ziliwu, S. H., Sarumaha, R., & Harefa, D. (2022). ANALISIS KEMAMPUAN KONEKSI MATEMATIKA PADA MATERI TRANSFORMASI SISWA KELAS XI SMK NEGERI 1 LAHUSA TAHUN PEMBELAJARAN 2020/2021. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(1), 15-25. <https://doi.org/10.57094/afore.v1i1.433>