
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEPEDA MOTOR YAMAHA (Studi pada sepeda motor Yamaha di Pt. Hasjrat Abadi Cab.
Pohuwato)**

ZULKIFLI CANI

NIM. 931 410 160

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk “Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan pembelian sepeda motor YAMAHA pada PT. Hasjrat Abadi Cab. Pohuwato”. Adapun metode yang dilakukan dalam pengambilan sampel penelitian adalah melalui *insidental sampling* yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang di temui itu cocok sebagai sumber data, dan jumlah sample adalah 86 orang yang menjadi responden, dengan menggunakan tehnik pengambilan data melalui observasi, kuisioner, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian melalui analisis regresi menyatakan bahwa Variabel kualitas pelayanan di PT. Hasjrat Abadi Pohuwato memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian sepeda motor YAMAHA untuk membeli sepeda motor Yamaha merujuk pada persamaan regresi yang diperoleh dan hasil pengujian uji t. Hasil uji determinasi menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di PT. Hasjrat Abadi Cab. Pohuwato memiliki pengaruh sebesar 22,5% terhadap Keputusan pembelian sepeda motor YAMAHA di PT. Hasjrat Abad Cab. Pohuwato. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan masih sangat kecil walaupun antar variabel tersebut memiliki pengaruh.

Adapun saran yang diharapkan dalam penelitian ini adalah: 1). Agar PT. Hasjrat Abad Cab. Pohuwato serta pihak lainnya yang berkecimpung dalam perusahaan dealer sepeda motor, dapat mempertimbangkan setiap kebijakan dan kegiatan penjualan sepeda motor khususnya dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, sehingga kedepannya lebih dapat memberikan dampak nyata bagi konsumen terkait kebutuhan akan pelayanan yang diberikan. 2). Agar penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan referensi baik oleh perusahaan, akademisi, maupun peneliti lainnya yang akan membahas tentang kualitas pelayanan dan keputusan pembelian konsumen. 3). Agar penelitian ini dapat dijadikan acuan/ referensi bagi PT. Hasjrat Abadi Cab Pohuwato dalam mengambil kebijakan mengenai kegiatan pemasaran khususnya dalam hal pemberian pelayanan yang berkualitas kepada konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR YAMAHA (Studi
Pada Konsumen Di PT. Hasjrat Abadi Cab. Pohuwato)**

Oleh

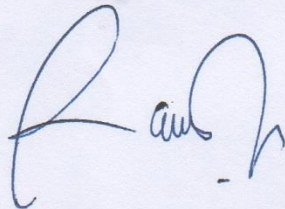
ZULKIFLI CANI

NIM. 931 410 160

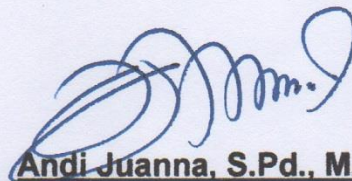
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I

Pembimbing II

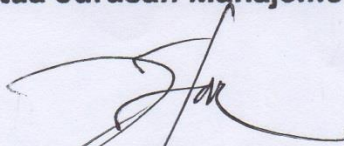


Ramlan Amir Isa, SE., MM
NIP. 19750820 200604 1 018



Andi Juanna, S.Pd., M.Sc
NIP. 19841126 201012 1 002

MENGETAHUI
Ketua Jurusan Manajemen



Hais Dama, SE., M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR YAMAHA (Studi
Pada Konsumen Di PT. Hasjrat Abadi Cab. Pohuwato)**

Oleh

ZULKIFLI CANI

NIM : 931 410 160

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Jumat, 2 Desember 2016

Waktu : 13.00 S.d 15.00

Penguji:

1. **Ramlan Amir Isa, SE., MM**

1.

2. **Andy Juanna, S.Pd., M. Sc**

2.

3. **Irwan Yantu, S.Pd., M.Sc**

3.

4. **Yulinda L. Ismail, S.Pd., M.Si**

4.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hamzah Yunus, M.Pd

NIP. 19600223 198603 1 1004