

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin

Toko Jasa Rezeqi beralamat di Jalan Hksn Rt. 10 No. 01 (Seberang Komp. Dasamaya 2), Kelurahan Kuin Utara, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70127. Manajemen Toko Jasa Rezeqi saat ini dipimpin langsung oleh *owner* yaitu Bapak Muhammad Khairi.

Toko Jasa Rezeqi merupakan toko pakaian yang menjual berbagai perlengkapan pria dari anak-anak sampai dewasa. Toko Jasa Rezeqi menyediakan berbagai pakaian seperti kaos, kemeja, celana, jeans, jogger, jaket, hoodie, sweater, topi, ikat pinggang, sandal, sepatu, dan tas. Semua produknya terdiri dari berbagai model, bahan, motif, dan ukuran sehingga memberikan kesempatan konsumen untuk memilih sesuai dengan yang mereka cari. Selain itu Toko Jasa Rezeqi juga menyediakan produk yang berukuran jumbo untuk memudahkan konsumen yang memiliki badan yang besar dan gemuk. Dengan keanekaragaman jenis produk yang disediakan membuat Toko Jasa Rezeqi memiliki daya Tarik tersendiri bagi konsumen dibandingkan dengan toko sejenis lainnya. Toko Jasa Rezeqi juga melayani pembelian secara partai atau jumlah besar dan menerima jasa sablon serta bordir.

Pada tahun 2021 Toko Jasa Rezeqi membuka cabang mereka yang lokasinya tidak jauh dari toko pusatnya. Namun toko cabang tersebut tidak

menjual pakaian atau perlengkapan pria lainnya, tetapi menjual sepatu dan sandal anak-anak hingga dewasa yang berkualitas standart sampai dengan import. Sedangkan Toko Jasa Rezeqi hanya menjual sepatu dan sandal yang berkualitas import. Oleh karena itu hal tersebut akan memudahkan konsumen untuk membeli sepatu dan sandal sesuai dengan kualitas dan keinginan konsumen.

Toko Jasa Rezeqi memiliki 7 orang karyawan yang bertugas memberikan pelayanan kepada konsumen, mulai dari pemilihan produk, model, dan lain-lain. 5 orang untuk di toko pusat dan 2 orang di toko cabang dengan masing-masing satu owner yang memimpin. Setiap karyawan memiliki tugas yang sama secara bergantian seperti: melayani konsumen, mencatat barang, dan administrasi.

Toko Jasa Rezeqi menjual berbagai produk perlengkapan fashion pria. Secara umum dapat dikategorikan dalam berbagai produk berikut ini:

Tabel 4.1 Data Produk Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin

No	Nama Produk	No	Nama Produk
1	Kaos	11	Hoodie
2	Kaos Premium/Lokal/Import	12	Sweater
3	Kaos Oversize	13	Jaket
4	Celana Pendek	14	Ikat Pinggang
5	Celana Panjang	15	Tas
6	Celana Joger	16	Topi
7	Celana Kain	17	Sepatu

8	Celana Training	18	Sendal
9	Kemeja Polos Lokal/Import	19	Baju Anak
10	Kemeja Flanel	20	Kaos Olahraga

Sumber: Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin

2. Karakteristik Responden

Dari hasil penyebaran kuesioner dapat dijelaskan karakteristik dari responden pada penelitian, yaitu sebagai berikut:

a. Umur Responden

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	F	Presentase (%)
< 20 Tahun	7	7,3 %
21 – 25 Tahun	43	44,8 %
26 – 30 Tahun	16	16,7 %
31 – 35 Tahun	21	21,9 %
> 36 Tahun	9	9,3 %
Jumlah	96	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah berumur < 20 tahun sebanyak 7 orang (7,3%), responden berumur 21 – 25 tahun sebanyak 43 orang (44,8%), responden berumur 26 – 30 tahun sebanyak 16 orang (16,7%), responden berumur 31 – 35 tahun sebanyak 21

orang (21,9%), dan responden berumur > 36 tahun sebanyak 9 orang (9,3%). Hal ini berarti bahwa konsumen yang membeli produk di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin yang lebih dominan adalah berumur 21 – 25 tahun.

b. Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, jenis kelamin Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin yang terpilih menjadi responden diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	F	Persentase (%)
Laki-laki	46	47,9 %
Perempuan	50	52,1 %
Jumlah	96	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin 46 orang laki-laki (47,9%) dan 50 orang perempuan (52,1%). Hal ini berarti bahwa konsumen Toko Jasa Rezeqi terdiri dari laki-laki dan perempuan secara merata.

c. Pendidikan

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, pendidikan responden yang terpilih menjadi responden diuraikan sebagai berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	F	Persentase (%)
SMA	42	43,7 %
Diploma	7	7,3 %
S1	47	49 %
Jumlah	96	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 42 orang (43,7%), tingkat Diploma sebanyak 7 orang (7,3%), dan tingkat S1 sebanyak 47 orang (49%). Hal ini berarti bahwa sebagian besar konsumen Toko Jasa Rezeqi selama pembagian kuesioner adalah orang-orang yang berlatar belakang pendidikan S1.

d. Pekerjaan

Berikut ini disajikan tabel mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang dikategorikan ke dalam beberapa macam yaitu:

Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	F	Persentase (%)
Pelajar / Mahasiswa	34	35,4 %
Wiraswasta	29	30,2 %
PNS	12	12,5 %
Lainnya	21	21,9 %
Jumlah	96	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pelajar / Mahasiswa sebanyak 34 orang (35,4%), bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 29 orang (30,2%), bekerja sebagai PNS sebanyak 12 orang (12,5%), dan bekerja sebagai lainnya sebanyak 21 orang (21,9%). Hal ini berarti bahwa konsumen Toko Jasa Rezeqi selama pembagian kuesioner sebagian besar adalah pelajar / mahasiswa.

e. Berbelanja

Berdasarkan hasil pembagian kuesioner, dapat mengetahui bahwa konsumen sudah berbelanja berapa kali di Toko Jasa Rezeqi, untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan berapa kali berbelanja

Sudah Belanja	F	Persentase (%)
1 Kali	23	24 %
2 Kali	18	18,7 %
3 Kali	14	14,6 %
4 Kali	16	16,7 %
> 4 Kali	25	26 %
Jumlah	96	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diketahui bahwa responden yang berbelanja 1 kali sebanyak 23 orang (24%), yang berbelanja 2 kali sebanyak

18 orang (18,7%), yang berbelanja 3 kali sebanyak 14 orang (14,6%), yang berbelanja 4 kali sebanyak 16 orang (16,7%), dan yang berbelanja > 4 kali sebanyak 25 orang (26%). Hal ini berarti bahwa responden yang terpilih sebagian besar telah berbelanja sebanyak > 4 kali.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Deskripsi Variabel Kualitas Produk

Tabel 4.7 Jawaban responden tentang variabel kualitas produk

No Pertanyaan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	36	37,5	49	51	11	11,5	0	0	0	0	96	100
2	37	38,5	47	49	12	12,5	0	0	0	0	96	100
3	33	34,3	46	48	17	17,7	0	0	0	0	96	100
4	27	28,1	38	39,6	30	31,3	1	1	0	0	96	100
5	36	37,5	46	48	13	13,5	1	1	0	0	96	100
6	32	33,3	43	44,8	21	21,9	0	0	0	0	96	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pertanyaan 1, menunjukkan bahwa jawaban tentang kualitas produk di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin memiliki kualitas yang bagus dan nyaman dipakai. Responden memberikan jawaban sangat setuju 36 orang (37,5%), setuju 49 orang (51%), dan netral 11 orang (11,5%).

- 2) Pertanyaan 2, menunjukkan bahwa jawaban tentang kualitas produk di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin memiliki daya tahan yang kuat dan tidak mudah rusak. Responden memberikan jawaban sangat setuju 37 orang (38,5%), setuju 47 orang (49%), dan netral 12 orang (12,5).
- 3) Pertanyaan 3, menunjukkan bahwa jawaban tentang kualitas produk di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin sesuai dengan spesifikasi yang ditawarkan. Responden memberikan jawaban sangat setuju 33 orang (34,3%), setuju 46 orang (48%), dan netral 17 orang (17,7%).
- 4) Pertanyaan 4, menunjukkan bahwa jawaban tentang kualitas produk di Toko Jasa Rezeqi memiliki keunggulan tersendiri. Responden memberikan jawaban sangat setuju 27 orang (28,1%), setuju 38 orang (39,6%), netral 30 orang (31,3%), dan tidak setuju 1 orang (1%).
- 5) Pertanyaan 5, menunjukkan bahwa jawaban tentang kualitas produk di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin memiliki desain tampilan produk yang mengalami perubahan mengikuti zaman. Responden memberikan jawaban sangat setuju 36 orang (37,5%), setuju 46 orang (48%), netral 13 orang (13,5%), dan tidak setuju 1 orang (1%).
- 6) Pertanyaan 6, menunjukkan bahwa jawaban tentang kualitas produk di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin memiliki kualitas produk yang tidak berubah-ubah. Responden memberikan jawaban sangat setuju 32 orang (33,3%), setuju 43 orang (44,8%), dan netral 21 orang (21,9%).

b. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 4.8 Jawaban responden tentang variabel kualitas pelayanan

No Pertanyaan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	36	37,5	49	51	10	10,5	1	1	0	0	96	100
2	32	33,3	54	56,2	10	10,5	0	0	0	0	96	100
3	48	50	41	42,7	7	7,3	0	0	0	0	96	100
4	45	46,9	39	40,6	12	12,5	0	0	0	0	96	100
5	39	40,6	51	53,1	6	6,3	0	0	0	0	96	100
6	35	36,4	51	53,1	10	10,4	0	0	0	0	96	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pertanyaan 1, menunjukkan bahwa jawaban tentang kualitas pelayanan di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin dapat melayani dengan cepat dan sigap. Responden memberikan jawaban sangat setuju 36 orang (37,5%), setuju 49 orang (51%), netral 10 orang (10,5%), dan tidak setuju 1 orang (1%).
- 2) Pertanyaan 2, menunjukkan bahwa jawaban tentang kualitas pelayanan di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin mampu menjelaskan produk secara tepat. Responden memberikan jawaban sangat setuju 32 orang (33,3%), setuju 54 orang (56,2%), dan netral 10 orang (10,5%).
- 3) Pertanyaan 3, menunjukkan bahwa jawaban tentang kualitas pelayanan di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin selalu bersikap ramah dan sopan.

Responden memberikan jawaban sangat setuju 48 orang (50%), setuju 41 orang (42,7%), dan netral 7 orang (7,3%).

- 4) Pertanyaan 4, menunjukkan bahwa jawaban tentang kualitas pelayanan di Toko Jasa Rezeqi memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan konsumen. Responden memberikan jawaban sangat setuju 45 orang (46,9%), setuju 39 orang (40,6%), dan netral 12 orang (12,5%).
- 5) Pertanyaan 5, menunjukkan bahwa jawaban tentang kualitas pelayanan di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin selalu berpakaian sopan. Responden memberikan jawaban sangat setuju 39 orang (40,6%), setuju 51 orang (53,1%), dan netral 6 orang (6,3%).
- 6) Pertanyaan 6, menunjukkan bahwa jawaban tentang kualitas pelayanan di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin menyediakan ruang ganti yang nyaman. Responden memberikan jawaban sangat setuju 35 orang (36,4%), setuju 51 orang (53,1%), dan netral 10 orang (10,5%).

c. Deskripsi Variabel Harga

Tabel 4.9 Jawaban responden tentang variabel harga

No Pertanyaan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	37	38,6	41	42,7	17	17,7	1	1	0	0	96	100
2	35	36,4	42	43,8	16	16,7	3	3,1	0	0	96	100
3	34	35,4	46	47,9	16	16,7	0	0	0	0	96	100
4	35	36,4	45	46,9	16	16,7	0	0	0	0	96	100

5	26	27,1	29	30,2	39	40,6	2	2,1	0	0	96	100
6	28	29,2	53	55,2	15	15,6	0	0	0	0	96	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pertanyaan 1, menunjukkan bahwa jawaban tentang harga produk di Toko Jasa Rezeqi mudah dijangkau oleh konsumen. Responden memberikan jawaban sangat setuju 37 orang (38,6%), setuju 41 orang (42,7%), netral 17 orang (17,7%), dan tidak setuju 1 orang (1%).
- 2) Pertanyaan 2, menunjukkan bahwa jawaban tentang harga produk di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin setiap pembelian 300 ribu akan mendapatkan bonus. Responden memberikan jawaban sangat setuju 35 orang (36,4%), setuju 42 orang (43,8%), netral 16 orang (16,7%), dan tidak setuju 3 orang (3,1%).
- 3) Pertanyaan 3, menunjukkan bahwa jawaban tentang harga produk di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin sesuai dengan kualitas yang diberikan. Responden memberikan jawaban sangat setuju 34 orang (35,4%), setuju 46 orang (47,9%), dan netral 16 orang (16,7%).
- 4) Pertanyaan 4, menunjukkan bahwa jawaban tentang harga produk di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin menyediakan pilihan produk dengan berbagai harga yang sesuai keinginan konsumen. Responden memberikan jawaban sangat setuju 35 orang (36,4%), setuju 45 orang (46,9%), dan netral 16 orang (16,7%).

- 5) Pertanyaan 5, menunjukkan bahwa jawaban tentang harga produk di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin tidak terlalu jauh dengan harga di toko sejenis lainnya sehingga responden lebih banyak menjawab netral. Responden memberikan jawaban sangat setuju 26 orang (27,1%), setuju 29 orang (30,2%), netral 39 orang (40,6%), dan tidak setuju 2 orang (2,1%).
- 6) Pertanyaan 6, menunjukkan bahwa jawaban tentang harga produk di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin sesuai dengan manfaat yang didapatkan oleh konsumen. Responden memberikan jawaban sangat setuju 28 orang (29,2%), setuju 53 orang (55,2%), dan netral 15 orang (15,6%).

d. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian

Tabel 4.10 Jawaban responden tentang variabel keputusan pembelian

No Pertanyaan	SS		S		N		TS		STS		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	31	32,3	58	60,4	7	7,3	0	0	0	0	96	100
2	35	36,4	48	50	10	10,5	3	3,1	0	0	96	100
3	33	34,4	52	54,2	11	11,4	0	0	0	0	96	100
4	37	38,6	45	46,9	13	13,5	1	1	0	0	96	100
5	32	33,3	47	49	17	17,7	0	0	0	0	96	100
6	37	38,6	42	43,7	17	17,7	0	0	0	0	96	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Dari tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Pertanyaan 1, menunjukkan bahwa jawaban tentang keputusan pembelian saat berbelanja di Toko Jasa Rezeqi terjadi karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Responden memberikan jawaban sangat setuju 31 orang (32,3%), setuju 58 orang (60,4%), dan netral 7 orang (7,3%).
- 2) Pertanyaan 2, menunjukkan bahwa jawaban tentang keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin sebagian besar mengetahui dan mendapatkan informasi dari sumber terdekat (teman atau kerabat). Responden memberikan jawaban sangat setuju 35 orang (36,4%), setuju 48 orang (50%), netral 10 orang (10,5%), dan tidak setuju 3 orang (3,1%).
- 3) Pertanyaan 3, menunjukkan bahwa jawaban tentang keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi memilih berbelanja disana karena terdapat berbagai macam pilihan produk. Responden memberikan jawaban sangat setuju 33 orang (34,4%), setuju 52 orang (54,2%), dan netral 11 orang (11,4%).
- 4) Pertanyaan 4, menunjukkan bahwa jawaban tentang keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi berbelanja disana karena terdapat bonus yang berlaku kelipatan sesuai pembelian. Responden memberikan jawaban sangat setuju 37 orang (38,4%), setuju 45 orang (46,9%), netral 13 orang (13,5%), dan tidak setuju 1 orang (1%).

- 5) Pertanyaan 5, menunjukkan bahwa jawaban tentang keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi bersedia untuk berbelanja kembali dilain waktu. Responden memberikan jawaban sangat setuju 32 orang (33,3%), setuju 47 orang (49%), dan netral 17 orang (17,7%).
- 6) Pertanyaan 6, menunjukkan bahwa jawaban tentang keputusan yang diambil konsumen untuk berbelanja di Toko Jasa Rezeqi adalah keputusan yang tepat. Responden memberikan jawaban sangat setuju 37 orang (38,6%), setuju 42 orang (43,7%), dan netral 17 orang (17,7%).

4. Pengujian Data

a. Uji Validitas

Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS *for windows versi 25*. Item pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Adapun r_{tabel} yang dipakai dalam penelitian ini adalah 0,361 karena sampel yang digunakan untuk uji instrumen sebanyak 30 orang. Setelah melakukan analisis data hasil dari uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

No	Variabel	Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	Kualitas Produk	X1.1	0,809	0,361	Valid
		X1.2	0,794	0,361	Valid
		X1.3	0,845	0,361	Valid
		X1.4	0,820	0,361	Valid
		X1.5	0,796	0,361	Valid

		X1.6	0,638	0,361	Valid
2	Kualitas Pelayanan	X2.1	0,859	0,361	Valid
		X2.2	0,816	0,361	Valid
		X2.3	0,875	0,361	Valid
		X2.4	0,707	0,361	Valid
		X2.5	0,857	0,361	Valid
		X2.6	0,683	0,361	Valid
3	Harga	X3.1	0,827	0,361	Valid
		X3.2	0,842	0,361	Valid
		X3.3	0,886	0,361	Valid
		X3.4	0,791	0,361	Valid
		X3.5	0,859	0,361	Valid
		X3.6	0,858	0,361	Valid
4	Keputusan Pembelian	Y.1	0,822	0,361	Valid
		X1.2	0,626	0,361	Valid
		Y.3	0,852	0,361	Valid
		Y.4	0,874	0,361	Valid
		Y.5	0,880	0,361	Valid
		Y.6	0,704	0,361	Valid

Sumber: Hasil SPSS 25, Data diolah

Berdasarkan pada tabel diatas, menunjukan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu 0,361. Hal ini berarti seluruh item dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Alat ukur yang digunakan dalam pengukuran ini adalah *Cronbach Alpha* melalui aplikasi SPSS 25. Reliabilitas dikatakan baik apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

1) Kualitas Produk

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.869	6

Hasil output SPSS 25 pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* $0,869 > 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang dilampirkan mengenai kualitas produk adalah reliabel.

2) Kualitas Pelayanan

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.914	6

Hasil output SPSS 25 pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* $0,914 > 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang dilampirkan mengenai kualitas pelayanan adalah reliabel.

3) Harga

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Harga

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.916	6

Hasil output SPSS 25 pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* $0,916 > 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahawa pertanyaan yang dilampirkan mengenai harga adalah reliabel.

4) Keputusan Pembelian

Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.888	6

Hasil output SPSS 25 pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* $0,888 > 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahawa pertanyaan yang dilampirkan mengenai keputusan pembelian adalah reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan variabel independent mempunyai distribusi normal atau tidak. Karena model regresi yang baik adalah

memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan aplikasi SPSS 25. Data bisa dikatakan berdistribusi normal jika nilai *Asymp. Sig.* lebih besar dari 0,05. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Kolomorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.85135184
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.089
	Positive	.070
	Negative	-.089
Test Statistic		.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Dari gambar tersebut menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig.* > 0,05 yaitu 0,06. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika nilai *tolerance* < 0,10 dan hasil perhitungan nilai VIF

(*Variance Inflation Factor*) > 10 , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF
Kualitas Produk	,901	1.109
Kualitas Pelayanan	,947	1.056
Harga	,908	1.101

Sumber: Hasil SPSS 25, Data diolah

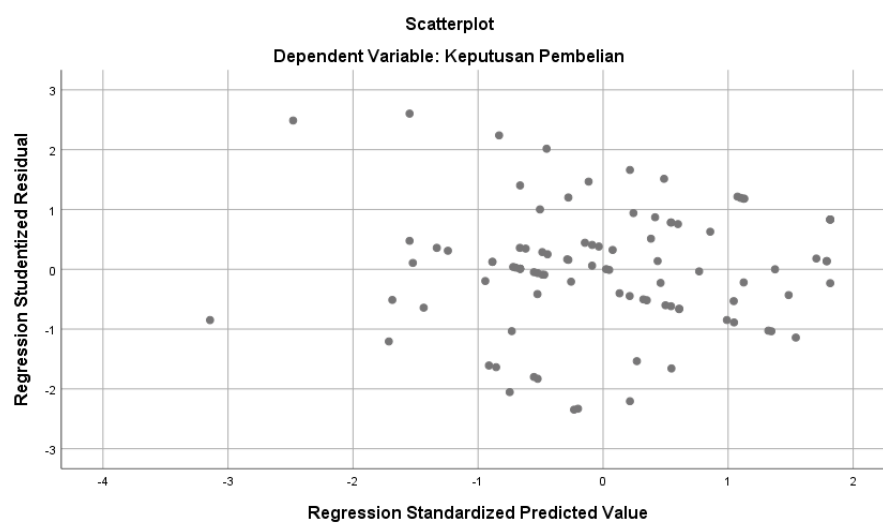
Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki nilai *tolerance* 0,901 dan nilai VIF 1.109, variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *tolerance* 0,947 dan nilai VIF 1.056, dan variabel harga memiliki nilai *tolerance* 0,908 dan nilai VIF 1.101. dari ketiga variabel tersebut memiliki *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka data tersebut tidak terjadi multikolinearitas dan variabel bebas dalam model regresi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat digunakan metode grafik *Scatterplot* yang dihasilkan dari output program SPSS 25 dan metode Glejser. Apabila pada gambar menunjukkan tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi

heteroskedastisitas. Selain itu dilihat menggunakan metode glejser apabila nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan metode yaitu *scatterplot* dan Glejser.

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Scatterplot



Sumber: SPSS 25, Data diolah

Berdasarkan gambar *scatterplot* diatas tampak bahwa sebaran data tidak membentuk *pola* yang jelas, titik-titik data menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi yang dibuat.

Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser

Model	T	Sig
Kualitas Produk	,753	,453
Kualitas Pelayanan	,031	,975
Harga	-1,525	,131

Sumber: SPSS 25, Data diolah

Berdasarkan uji gletser diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan variabel independen pada nilai absolut residual dengan nilai sig > 0,05, maka model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara variabel pengganggu pada periode t dengan variabel pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka terjadi masalah autokorelasi. Model yang baik adalah regresi yang tidak terdapat autokorelasi. Berikut adalah hasil dari perhitungan uji autokorelasi dengan melihat hasil pada tabel durbin Watson.

Ketentuan dalam uji autokorelasi adalah sebagai berikut:

- a) Jika $d < dL$ atau $d > 4-dL$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat autokorelasi
- b) Jika $dU < d < 4-dU$ maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat autokorelasi
- c) Jika $dL < d < dU$ atau $4-dU < d < 4-dL$ artinya tidak ada kesimpulan

Tabel 4.19 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.462 ^a	.213	.188	2.897	1.681
a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk					
b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian					

Sumber: Hasil SPSS 25, data diolah

$$n = 96$$

$$d = 1,681$$

$$dL = 1,604$$

$$dU = 1,733$$

$$4-dL = 4 - 1,604 = 2396$$

$$4-dU = 4 - 1,733 = 2267$$

$$dU < d < 4-dU = 1,733 > 1,681 < 2267 \text{ (tidak ada kesimpulan)}$$

Untuk menentukan hasil yang lebih jelas maka akan dilakukan uji run test.

Tabel 4.20. Hasil Uji Run Test

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	.02733
Cases < Test Value	44
Cases >= Test Value	52
Total Cases	96
Number of Runs	42
Z	-1.378
Asymp. Sig. (2-tailed)	.168
a. Median	

Sumber: Hasil SPSS 25, data diolah

Berdasarkan hasil tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai *Asymp. Sig* sebesar $0,168 > 0,05$, maka model regresi diatas tidak terjadi autokorelasi.

d. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh besarnya variabel independen yaitu Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap variabel dependen yaitu keputusan pembelian. Model persamaan linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Hasil uji regresi linier berganda bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.21. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstadarized Coefficients
	B
(Constant)	9,242
Kualitas Produk	,041
Kualitas Pelayanan	,285
Harga	,288

Sumber: Hasil SPSS 25, data diolah

Berdasarkan dari hasil pada tabel diatas, diketahui persamaan regresi adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 9,242 + 0,041X_1 + 0,285X_2 + 0,288X_3 + e$$

- 1) Nilai konstanta sebesar 9,242, hal ini berarti jika diasumsi variabel kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan harga (X_3) sama dengan nol, maka prediksi Keputusan Pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin adalah sebesar 9,242.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk (X_1) sebesar 0,041, ini berarti bahwa variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian atau dengan kata lain setiap terjadi peningkatan variabel kualitas produk (X_1) sebesar satu persen, maka keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin akan naik sebesar 0,041 dengan asumsi variabel lainnya yaitu kualitas pelayanan dan harga nilainya tetap atau konstan.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,285, ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian atau dengan kata lain setiap terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar satu persen, maka keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin akan naik sebesar 0,285 dengan asumsi variabel lainnya yaitu kualitas produk dan harga nilainya tetap atau konstan.
- 4) Nilai koefisien regresi variabel harga (X_3) sebesar 0,288, ini berarti bahwa variabel harga (X_3) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian atau dengan kata lain setiap terjadi peningkatan variabel harga (X_3) sebesar satu persen, maka keputusan pembelian konsumen

Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin akan naik sebesar 0,288 dengan asumsi variabel lainnya yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan nilainya tetap atau konstan.

e. Uji Hipotesis

1) Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

Dengan *level of significan* (α) = 0,05

Degree of freedom (df) = n-k, n = jumlah total sampel dan k = jumlah semua variabel.

- a) Jika nilai sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- b) Jika nilai sig. > 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Berdasarkan nilai T hitung dan T tabel

- a) Jika nilai T hitung > T tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- b) Jika nilai T hitung < T tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Tabel 4.22. Hasil Uji T (Parsial)

Model	T _{hitung}	T _{tabel}	Sig
Kualitas Produk	0,418	1,98609	0,677
Kualitas Pelayanan	2,883	1,98609	0,005
Harga	3,192	1,98609	0,002

Sumber: Hasil SPSS 25, data diolah

Berdasarkan dari hasil uji parsial pada tabel diatas, dimana T_{tabel} , $df = n-k$, atau $df = 96-4 = 92$, maka T_{tabel} yang diperoleh adalah 1,98609 (lihat pada lampiran T_{tabel}) dengan tingkat signifikansi 0,05 atau $(\alpha) = 5\%$. Dari tabel diatas dapat diketahui hasil dari pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:

- a) Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai T_{hitung} variabel kualitas produk (X_1) adalah 0,418 dan nilai T_{tabel} 1,98609, maka $T_{hitung} < T_{tabel}$ ($0,418 < 1,98609$). Sementara nilai sig yang diperoleh adalah sebesar $0,677 >$ tingkat signifikansi 0,05 atau $(\alpha) = 5\%$ ($0,677 > 0,05$). Maka H_0 diterima dan H_1 ditolak yang menunjukkan bahwa variabel kualitas produk secara parsial tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y).
- b) Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai T_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_2) adalah 2,883 dan nilai T_{tabel} 1,98609, maka $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,883 > 1,98609$). Sementara nilai sig yang diperoleh adalah sebesar $0,005 <$ tingkat signifikansi 0,05 atau $(\alpha) = 5\%$ ($0,005 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y).
- c) Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai T_{hitung} variabel harga (X_3) adalah 3,192 dan nilai T_{tabel} 1,98609, maka $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($3,192 > 1,98609$). Sementara nilai sig yang diperoleh adalah sebesar $0,002 <$

tingkat signifikansi 0,05 atau (α) = 5% ($0,002 < 0,05$). Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menunjukkan bahwa variabel harga secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan pembelian (Y).

2) Uji F (Simultan)

Uji f digunakan sebagai uji untuk mengukur pengaruh variabel independent secara Bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut:

Dengan *level of significan* (α) = 0,05

Degree of freedom (df), df 1 = k-1, df 2 = n-k-1, n = jumlah total sampel dan k = jumlah semua variabel.

- a) Jika nilai sig. < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- b) Jika nilai sig. > 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Berdasarkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel}

- a) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- b) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Tabel 4.23. Hasil Uji F (Simultan)

Model	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig
Regression	8,317	2,70	0,000

Sumber: Hasil SPSS 25, data diolah

Berdasarkan hasil uji simultan pada tabel diatas, dimana F_{tabel} dihitung dengan cara df 1 = k-1 = 4-1 = 3, df 2 = n-k-1 = 96-4 = 92, maka F_{tabel} yang diperoleh adalah 2,70 (lihat pada lampiran F_{tabel}) tingkat

signifikansi 0,05 atau (α)= 5 %. Jika dilihat dari tabel diatas, Nilai F_{hitung} sebesar 8,317 dan nilai F_{tabel} sebesar 2,70, dimana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($8,317 > 2,70$) dan nilai signifikansi F yang diperoleh sebesar 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 atau (α)= 5 % ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima yang menunjukkan bahwa variabel independen yaitu kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan harga (X_3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin.

3) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar koefisien determinasi (R^2) berguna untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model variasi variabel independen (kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga) dalam menjelaskan variasi variabel

Tabel 4.24. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R-Square	Adusted R Square
1	,462	,213	,188

Sumber: Hasil SPSS 25, data diolah

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai Koefisien Determinan (R^2) yang diperoleh dari hasil *R-Square* sebesar 0,213. Dari nilai R^2 tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada variabel independen yaitu kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan harga (X_3) secara bersama-sama telah mampu menjelaskan

keragaman dari variabel dependen yaitu keputusan pembelian (Y) sebesar 21,3%. Pengaruh variabel kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan harga (X_3) terhadap variabel keputusan pembelian memberikan kontribusi sebesar 21,3%, sedangkan sisanya sebesar 78,7% adalah variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

B. Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin” berikut hasil yang dapat diperoleh:

1. Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin

a. Pengaruh kualitas produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin

Hipotesis penelitian menduga bahwa variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian Konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan nilai T_{hitung} sebesar 0,418 lebih kecil dari T_{tabel} 1,98609 atau $0,418 < 1,98609$ dan nilai signifikansi adalah sebesar 0,677 yang lebih besar dari signifikansi 0,05 atau $0,677 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak yang berarti bahwa variabel kualitas produk tidak

berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin.

Hal ini mengartikan bahwa apabila terjadi peningkatan kualitas produk yang diberikan, maka tidak akan mempengaruhi keputusan pembelian, sehingga tidak sesuai dengan teori yang disebutkan pada bab dua dengan hasil penelitian ini. Namun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ilham Dwi Desra Yuda (2021) dan Nadhifa Nur Izzatun Ni'mah (2023) dimana kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal tersebut memungkinkan karena konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini didominasi memiliki rentan usia 21-25 tahun, mayoritas konsumen yang melakukan pembelian tidak menjadikan kualitas sebagai tujuan utama. Pada saat melakukan riset konsumen yang melakukan pembelian di Toko Jasa rezeqi kebanyakan adalah konsumen yang baru jadi konsumen belum mengetahui bagaimana kualitas produk yang ditawarkan. Sehingga respon yang konsumen berikan tidak terlalu mewakili kualitas dari produk-produk yang dijual oleh Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin.

Firmansyah (2019) berpendapat bahwa kualitas produk merupakan pemahaman atas barang yang dijual memiliki nilai jual unggul dimana pesaing tidak mempunyainya. Hal ini disebabkan setiap konsumen ingin mendapatkan kualitas produk sesuai harapan, sehingga

kualitas produk dapat menentukan kepuasan bagi konsumen yang membeli barang tersebut.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin

Hipotesis penelitian ini menduga bahwa variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai T_{hitung} sebesar 2,883 lebih besar T_{tabel} sebesar 1,98609 atau $2,883 > 1,98609$ dan nilai signifikansi adalah sebesar 0,005 yang lebih kecil dari signifikansi 0,05 atau $0,005 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin.

Menurut Lewis dan Boom, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian sesuai dengan teori yang disebutkan pada bab dua. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yenny remita Fitrianty (2018) dan Herlina Sri Wahyuni (2020),

menurut penelitiannya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Toko Jasa Rezeqi sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen agar dapat memberikan pelayanan yang dijanjikan dan sesuai antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh konsumen.

c. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin

Hipotesis penelitian menduga bahwa variabel harga (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan nilai T_{hitung} sebesar 3,192 lebih besar dari T_{tabel} sebesar 1,98609 atau $3,192 > 1,98609$ dan nilai signifikansi adalah sebesar 0,002 yang lebih kecil dari signifikansi 0,05 atau $0,002 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti bahwa variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin. Penilaian konsumen mengenai harga dari suatu produk sangat mempengaruhi minat beli konsumen. Oleh sebab itu penetapan yang tepat dan kompetitif pada sebuah produk perlu mendapatkan perhatian yang besar dari perusahaan.

Konsumen akan lebih memilih melakukan pembelian apabila harga suatu produk lebih murah dibandingkan dengan toko lainnya. Karena konsumen lebih tertarik dengan harga dibandingkan dengan kualitas produk dan pelayanan. Toko Jasa Rezeqi memberikan berbagai

macam harga setiap produknya sehingga dapat memberikan berbagai pilihan yang sesuai dengan keinginan konsumen. selain itu Toko Jasa Rezeqi juga memberikan promosi dan diskon untuk konsumen misalnya setiap pembelian minimal 300 ribu akan mendapatkan bonus berupa celana pendek, dompet, tas, topi, kaos, ikat pinggang, dan lain sebagainya sesuai dengan keinginan konsumen ingin memilih bonus yang mana. Promosi tersebut berhasil menarik perhatian konsumen untuk berbelanja di Toko Jasa Rezeqi walaupun dilokasi yang sama banyak terdapat toko yang menjual produk sejenis.

2. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara simultan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin

Hipotesis penelitian menduga bahwa variabel kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan Harga (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 8,317 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,70 atau $8,317 > 2,70$ dan nilai signifikansi F adalah sebesar 0,000 yang lebih kecil dari signifikansi 0,05 atau $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yang berarti bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin. Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga mampu mempengaruhi

keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin sebesar 21,3%, sementara sisanya 78,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

Menurut Kotler dan Amstrong, keputusan pembelian adalah tahap dalam suatu proses pengambilan keputusan pembeli dimana pembeli itu benar-benar akan membeli suatu produk. Pemecahan masalah yang dilakukan oleh individu dalam menentukan pilihan di antara beberapa pilihan lain yang dianggap sebagai pilihan yang paling tepat dalam membeli dengan terlebih dahulu melalui tahapan proses pengambilan keputusan yaitu: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan perilaku setelah pembelian. Menurut pandang islam dalam proses jual beli dibolehkan untuk memilih untuk meneruskan jual beli (membeli) atau membatalkannya hal tersebut dinamakan *khiyar*. Konsumen akan memutuskan untuk melakukan pembelian atau tidak dengan mempertimbangkan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang ditawarkan oleh Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin.

Mowen berpendapat bahwa kualitas produk mempunyai pengaruh yang bersifat langsung terhadap kepuasan pelanggan. Dengan meningkatkan kemampuan suatu produk maka akan tercipta keunggulan bersaing sehingga pelanggan menjadi semakin puas. Selain itu menurut Lewis dan Boom, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuasn perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Sedangkan jumlah dari seluruh nilai yang ditukarkan oleh konsumen untuk jumlah manfaat dengan memiliki

atau menggunakan suatu barang atau jasa. Oleh karena itu harga mempunyai pengaruh yang besar terhadap pendapatan dan laba bersih perusahaan.