

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *PEOPLE* DAN
PROSE TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN PADA BIMBINGAN
BELAJAR GANESHA OPERATION
KOTA SUNGAI PENUH**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

DAVID AIDIL MARSA
NPM : 1810061201154

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAMKERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *PEOPLE* DAN PROSES TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN PADA BIMBINGAN
BELAJAR GANESHA OPERATION**

KOTA SUNGAI PENUH

DAVID AIDIL MARSA

Pembimbing Melifia Liantifa, S.P, M.Si

Program Studi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk, *people* dan proses secara parsial maupun secara simultan terhadap keputusan konsumen dan berapa besarnya pengaruh Kualitas Produk, *people* dan proses pada bimbingan Belajar ganessa operation Kota sungai penuh? Penelitian ini dilakukan pada Konsumen yang belajar mengemudi pada bimbingan Belajar ganessa operation Kota sungai penuh sebanyak 104 orang. Dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan metode Probability Sampling. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 104 konsumen yang belajar di ganessa operation Kota sungai penuh pada tanggal 25 juli 2022 s.d 30 juli 2022. Analisis Data menggunakan Regresi Linear Berganda dan Koefisien Determinasi. Metode pengambilan data adalah dengan menggunakan kuesioner. Hasil dari penelitian ini Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap keputusan konsumen di ganessa operation kota sungai penuh dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-251 < 1,65993$) serta dengan nilai signifikansi Kualitas Produk = ($0,802 > 0,05$). terdapat pengaruh yang signifikan antara *people* terhadap keputusan konsumen di ganessa operation kota sungai penuh dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-3,322 < 1,65993$) serta dengan nilai signifikansi People = ($0,01 < 0,05$). terdapat pengaruh yang signifikan antara proses terhadap keputusan konsumen di ganessa operation kota sungai penuh Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($2,858 > 1,65993$) serta dengan nilai signifikansi Proses = ($0,05 > 0,05$). Pengujian hipotesis dari kualitas produk, *people* dan proses ganessa operation terhadap keputusan konsumen berpengaruh dan signifikan hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($4,153 > 2,69$) atau dengan nilai signifikansi $\geq 0,05$ ($0,08 > 0,05$) besarnya pengaruh kualitas produk, *people* dan proses terhadap keputusan konsumen 11,1%. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi perusahaan untuk tetap memperhatikan Kualitas Pelayanan dan Harga disamping itu juga memperhatikan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk, People, Proses, Keputusan Konsumen

SUNGGAI PENUH

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PEOPLE AND PROCESSES ON
CONSUMER DECISIONS ON GUIDANCE
LEARN GANESHA OPERATION
RIVER CITY FULL**

DAVID AIDIL MARSA

Advisor Melifia Liantifa, S.P, M.Si

Management Study Program

Sakti Alam Kerinci College of Economics (STIE), Sungai Penuh

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an influence of product quality, people and processes partially or simultaneously on consumer decisions and how much influence the quality of products, people and processes have on the Ganesha operation Guidance for Full River City? This research was conducted on consumers who learned to drive at the Ganesha operation learning guidance in Sungai Penuh City as many as 104 people. This research was conducted by using the Probability Sampling method. The respondents used in this study were 104 consumers who studied at Ganesha operation Sungai Penuh City on July 25, 2022 to July 30, 2022. Data analysis uses Multiple Linear Regression and Coefficient of Determination. The method of data collection is by using a questionnaire. The results of this study there is no significant effect between product quality on consumer decisions in Ganesha Operation Kota Sungai Penuh with $t \text{ count} < t \text{ table}$ ($-251 < 1.65993$) and with a significance value of Product Quality = ($0.802 > 0.05$). there is a significant influence between people on consumer decisions in Ganesha operation full river city with $t \text{ count} < t \text{ table}$ ($-3.322 < 1.65993$) and with a significance value of People = ($0.01 < 0.05$). there is a significant influence between the process on consumer decisions in Ganesha operation Kota Sungai Penuh. This is evidenced by the $t \text{ count} < t \text{ table}$ ($2.858 > 1.65993$) and the significance value of Process = ($0.05 > 0.05$). Hypothesis testing of product quality, people and the Ganesha operation process on consumer decisions is influential and significant, this is evidenced by $F \text{ count} > F \text{ table}$ ($4.153 > 2.69$) or with a significance value of 0.05 ($0.08 > 0.05$) the magnitude of the effect product quality, people and processes on consumer decisions 11.1%. The results of this study are expected to be used as guidelines for companies to pay attention to service quality and prices in addition to paying attention to other variables not examined in this study.

Keywords: Product Quality, People, Process, Consumer Decision