

**PENGARUH FAKTOR SOSIAL DAN FAKTOR PSIKOLOGIS
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA
KFC ROYAL ASIA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Tiara Dwi Rizki

Oleh:

061830600465

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2021**

**PENGARUH FAKTOR SOSIAL DAN FAKTOR PSIKOLOGIS
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA KFC
ROYAL ASIA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

**TIARA DWI RIZKI
NPM 061830600465**

Menyetujui,

Palembang, 2021

Pembimbing I,

**Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si
NIP 197312281996032002**

Pembimbing II,

**Munparidi, S.E., M.Si
NIP 196511251994031002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 19760222200212100**



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiara Dwi Rizki
NPM : 061830600465
Jurusan/Program Studi : Administrasi/DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Faktor Sosial dan Faktor Psikologis terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada KFC Royal Asia Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir tersebut bukanlah plagiat atau salinan laporan akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan akhir saya plagiat atau menyalin laporan akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir ini dan konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 26 Juli 2021
Yang membuat pernyataan,



Tiara Dwi Rizki
NPM 061830600465

LEMBAR PENGESAHAN



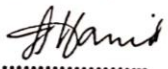
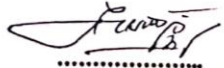
Nama : Tiara Dwi Rizki
NPM : 061830600465
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Penjualan
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Faktor Sosial dan Faktor Psikologis terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada KFC Royal Asia Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Studi Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:

Tanggal: 26 JUN 2021

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tangan Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. M. Syahrman Yusi, S.E., M.Si Ketua Penguji		26/07 ²¹
2.	Ummasyroh, S.E., M.Ed.M Anggota Penguji		26/07 ²¹
3.	Abd Hamid, S.E., M.Si Anggota Penguji		26/07 ²¹
4.	Jusmawi Bustan, S.E., M.Si Anggota Penguji		26/07 ²¹

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S. Al Insyirah: 5-6)

“Teruslah berusaha dan jadi diri sendiri, karena banyak yang akhirnya tidak menjadi diri sendiri hanya karena ingin memenuhi ekspektasi orang lain.”

(Penulis)

Kami persembahkan kepada:

- ❖ Orang tua kami tercinta
- ❖ Saudara-saudari kami
- ❖ Teman seperjuangan 6 NC 2018
- ❖ Almamater Politikenik Negeri
Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Laporan akhir ini penulis buat dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Politeknik Negeri Sriwijaya. Adapun judul laporan akhir ini adalah **Pengaruh Faktor Sosial dan Faktor Psikologis terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada KFC Royal Asia Palembang.**

Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh faktor sosial dan faktor psikologis terhadap keputusan pembelian konsumen pada KFC Royal Asia Palembang.

Penulis menyadari dalam penulisan Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangannya baik dari segi penyajian bahasa maupun pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kebaikan di masa mendatang

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua yang membacanya.

Palembang,

2021

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, kritik dan saran serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung yang sangat berarti bagi penulis, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan akhir ini kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si, selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Munparidi, S.E., M.Si, selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Agus selaku Manajer KFC Royal Asia Palembang.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang banyak memberikan ilmunya kepada kami selama kami kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Kedua orang tua ku yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moral maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya. Terima kasih untuk segala doa dan pengorbanannya.

9. Keluarga ku yang telah mendo'akan dan memberi semangat.
10. Muhammad Hidayah yang selalu ada dan meluangkan waktunya untuk saya, menjadi tempat berbagi dan berkeluh kesah, serta selalu memberikan semangat dan dukungan.
11. Sahabat-sahabatku Jakta Pramata, Cantika Loebay, Oliv dp, dan Esa Arisnawati yang selalu memberi saran, motivasi dan semangat.
12. Teman-teman seperjuangan kelas 6 NC.
13. Semua pihak yang telah membantu, memberikan pemikiran, dukungan, semangat serta do'a demi terwujudnya Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan .satu persatu. Semoga semua bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT, dan harapan penulis semoga Laporan Akhir in dapat bermanfaat bagi kita semua, akhir kata penulis ucapkan terima kasih bagi semua pihak.

Palembang, Juli 2021

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH FAKTOR SOSIAL DAN FAKTOR PSIKOLOGIS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA KFC ROYAL ASIA PALEMBANG

Oleh:

Tiara Dwi Rizki

Laporan Akhir ini membahas tentang Pengaruh Faktor Sosial dan Faktor Psikologis terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada KFC Royal Asia Palembang. Tujuan dari laporan ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh faktor sosial dan faktor psikologis terhadap keputusan pembelian konsumen pada KFC Royal Asia Palembang. Penulis memperoleh data-data dari riset kepustakaan serta dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada responden yaitu konsumen yang melakukan pembelian di KFC Royal Asia Palembang. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian di KFC Royal Asia Palembang dan sampel yang digunakan adalah 60 sampel. Analisis yang penulis gunakan pada laporan akhir ini yaitu analisis kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis yang penulis lakukan dalam penelitian ini dapat dinyatakan bahwa faktor sosial dan faktor psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada KFC Royal Asia Palembang.

Kata Kunci: Faktor Sosial, Faktor Psikologi, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL FACTORS ON CONSUMER PURCHASING DECISIONS AT KFC ROYAL ASIA PALEMBANG

By:

Tiara Dwi Rizki

This Final Report discusses the Influence of Social Factors and Psychological Factors on Consumer Purchasing Decisions at KFC Royal Asia Palembang. The purpose of this report is to find out how social factors and psychological factors affect consumer purchasing decisions at KFC Royal Asia Palembang. The authors obtained data from literature research and by distributing questionnaires directly to respondents, namely consumers who made purchases at KFC Royal Asia Palembang. The population used in this study was consumers who made purchases at KFC Royal Asia Palembang and the samples used were 60 samples. The analysis that the authors use in this final report is quantitative analysis. Based on the results of the analysis that the authors conducted in this study can be stated that social factors and psychological factors have a positive and significant effect on consumer purchasing decisions at KFC Royal Asia Palembang.

Keywords: Social Factors, Psychological Factors, Purchasing Decisions

DAFTAR ISI

	Halaman:
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	7
1.5.5 Analisis Data.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Faktor Sosial	12
2.1.1 Pengertian Faktor Sosial.....	12
2.1.2 Indikator Faktor Sosial	12
2.2 Faktor Psikologis	14
2.2.1 Pengertian Faktor Psikologis.....	14
2.2.2 Indikator Faktor Psikologis	15
2.3 Faktor Budaya	16
2.3.1 Pengertian Faktor Budaya	16
2.3.2 Indikator Faktor Budaya.....	16
2.4 Faktor Pribadi	17
2.4.1 Pengertian Faktor Pribadi	17
2.4.2 Indikator Faktor Pribadi	17
2.5 Keputusan Pembelian	18
2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian	18

2.5.2 Indikator Keputusan Pembelian	18
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	21
3.2 Visi, Misi, dan Motto Perusahaan	22
3.2.1 Visi Perusahaan	22
3.2.2 Misi Perusahaan.....	22
3.2.3 Logo Perusahaan	22
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	23
3.3.1 Struktur Organisasi	23
3.3.2 Pembagian Tugas.....	23
3.4 Profil Responden	24
3.4.1 Karakteristik Responden	24
3.5 Rekapitulasi Penilaian Hasil Kuesioner	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Data	33
4.1.2 Uji Realibilitas dan Uji Validitas	33
4.1.2 Uji F.....	38
4.1.3 Uji T dan Uji Hipotesis.....	40
4.1.4 Koefisien Determinasi	42
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
4.1.6 Uji Koefisien Korelasi.....	44
4.2 Pembahasan	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran	48

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman :
1.1	<i>Top Brand Index</i> Restoran <i>Fastfood</i>	1
1.2	Outlet <i>Kentucky Fried Chicken</i> (KFC)	2
1.3	Skala <i>Likert</i>	8
1.4	Indikator Faktor Sosial.....	10
1.5	Indikator Faktor Psikologis.....	10
1.6	Indikator Keputusan Pembelian.....	11
3.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
3.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	25
3.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	26
3.4	Rekapitulasi Penilaian Hasil Kuesioner Faktor Sosial	26
3.5	Rekapitulasi Penilaian Hasil Kuesioner Faktor Psikologis	28
3.6	Rekapitulasi Penilaian Hasil Kuesioner Keputusan Pembelian	29
4.1	Uji Realibilitas	33
4.2	Uji Validitas.....	35
4.3	Uji F.....	39
4.4	Uji T.....	40
4.5	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	41
4.6	Koefisien Determinasi	42
4.7	Uji Regresi Linier Berganda.....	43
4.8	Koefisien Korelasi	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	Halaman :
3.1 Logo <i>Kentucky Fried Chicken</i> (KFC)	22
3.2 Struktur Organisasi	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Permohonan Surat Pengantar
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data dari Perusahaan
- Lampiran 4 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 9 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 Tabel t
- Lampiran 12 Tabel r
- Lampiran 13 Hasil Olah SPSS