

**PENGARUH KUALITAS, HARGA DAN PROMOSI PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA BISNIS ONLINE PANAE CAKERY
DI 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:

**AURELIA ANISYA VERDIAN PANAE
NPM 061830600396**

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

**PENGARUH KUALITAS, HARGA DAN PROMOSI PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA BISNIS ONLINE PANAE CAKERY
DI 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:

**AURELIA ANISYA VERDIAN PANAE
NPM 061830600396 -**

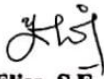
Menyetujui,

Palembang, 25-8-2021

Pembimbing I,

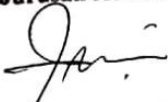

**Purwati, S.E., M.M.
NIP 196507111988032002**

Pembimbing II,


**Elisa, S.E., M.Si.
NIP 196010141989032003**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


**Heri Setiawan, S.E., M. AB.
NIP 1976 02222002121001**

**Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis**


**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009**

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id</p>	
SURAT PERNYATAAN		

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aurelia Anisya Verdian Panae

NPM : 061830600396

Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas, Harga dan Promosi Terhadap
Keputusan Pembelian Konsumen pada Bisnis
Online Panae Cakery di Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

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

Palembang, 2021
Yang membuat pernyataan,



Aurelia Anisya Verdian Panae
NPM 061830600396

	<p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA Jalan Srijaya Negara, Palembang 30138 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polari.ac.id</p>	
LEMBAR PENGESAHAN		

Nama : Aurelia Anisya Verdian Panac

NPM : 061830600396

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis




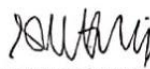
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Bisnis Online Panac Cakery di Palembang

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

**Pada Hari: Senin
 Tanggal: 26 Juli 2021**

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Purwati, S.E., M.M (Ketua Penguji)		8-8-2021
2.	Elisa, S.E., M.Si (Anggota)		8-8-2021
3.	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si (Anggota)		8-8-2021
4.	Dr. Sari Lestari Z. R., S.E., M.Ec (Anggota)		8-8-2021

MOTTO

“ Anda adalah Apa yang Anda Pikirkan”

“Sebaik-baik manusia adalah manusia yang bisa bermanfaat bagi orang lain”

“Maka barang siapa yang berbuat kebajikan, meskipun sebesar dzahrah (biji sawi)
niscaya ia akan melihat balasannya.”

(Surat Al – Zilzal:7)

Kami Persembahkan kepada:

- ♥ *Kedua Orang Tua Tercinta*
- ♥ *Saudara-saudara Tersayang*
- ♥ *Dan Almamater kebanggaan kami*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, kerana berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan sehingga Laporan Akhir ini dapat terselesaikan. Adapun maksud dan tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini berjudul “Pengaruh Kualitas, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Bisnis Online Panae Cakery di Palembang”. Laporan akhir ini membahas tentang bagaimana pengaruh dari ketiga variable tersebut yakni kualitas, harga dan promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Bisnis Online Panae Cakery. Penulis memperoleh data primer dengan menggunakan metode kuesioner serta google form yang kemudian data tersebut diolah menggunakan analisis kuantitatif.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil'alamin

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya serta Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis. Terima kasih untuk segala doa dan pengorbanannya.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Heri Setiawan S.E., MAB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Purwati, S.E., M.M selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Ibu Elisa, S.E., M.Si selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Kepada semua Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Para staff pegawai jurusan Administrasi Bisnis.

10. Ibu Theresia Endang, S.E. selaku pemilik usaha Panae Cakery yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan dalam penyelesaian laporan ini.
11. Para Karyawan Panae Cakery
12. Sahabat terbaik saya Riska Octasari, Chintya Larassati, Tenti Kardila, Titi Nofalianti dan Feni Sri Erani yang telah memberikan semangat, dorongan dan motivasi yang tiada henti kepada penulis selama proses menyelesaikan laporan akhir.
13. My Support System yang jauh disana Ahmet Fuat Yilmaz yang telah memberikan semangat dan menjadi mood booster selama proses pengerjaan laporan akhir ini hingga selesai.
14. Teman-teman seperjuangan penulis di kelas 6 NA yang telah kebersamai selama 3 tahun ini.
15. Dan semua pihak yang telah membantu dan mendoakan penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Amiin.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS, HARGA DAN PROMOSI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA BISNIS ONLINE PANAЕ CAKERY DI PALEMBANG

Oleh:

Aurelia Anisya Verdian Panae

Salah satu cara untuk mengetahui keputusan pembelian terhadap produk yang ditawarkan adalah dengan melakukan analisis tanggapan konsumen. Hal tersebut perlu diteliti lebih lanjut berkenaan dengan keputusan pembelian dari konsumen dalam pembelian produk. Kualitas, harga dan promosi produk telah dipersepsi baik oleh konsumen maka keputusan pembelian yang dilakukan konsumen akan diwujudkan dalam bentuk pilihan jenis dan harga produk. Penulisan Laporan Akhir ini berjudul “PENGARUH KUALITAS, HARGA, DAN PROMOSI PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA BISNIS ONLINE PANAЕ CAKERY DI PALEMBANG”. Tipe penelitian yang digunakan adalah explanatory research yang menjelaskan hubungan variabel kualitas (X1), harga (X2) dan promosi (X3) terhadap keputusan pembelian (Y). Teknik pengambilan sampel adalah dengan teknik simple random sampling yaitu dengan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Metode analisis data meliputi Uji Validitas dan Reliabilitas, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t dan Uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian produk pada bisnis online Panae Cakery di Palembang memiliki nilai pengaruh sebesar 54,8%, sedangkan sisanya sebesar 45,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa promosi memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap keputusan pembelian konsumen, sedangkan kualitas dan harga tidak berpengaruh secara signifikan.

Kata Kunci: Keputusan Pelanggan, Kualitas, Harga, Promosi

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
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 Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan	5
1.4.2 Manfaat	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
1.5.3.1 Riset Lapangan.....	6
1.5.3.2 Riset Kepustakaan	7
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.4.1 Populasi.....	7
1.5.4.2 Sampel	7
1.5.5 Analisa Data.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bisnis.....	10
2.1.1 Pengertian Bisnis.....	10
2.2 Internet	11
2.2.1 Pengertian Internet	11
2.2.2 Penggunaan Internet dalam Berbisnis	11
2.2.3 Pengertian Bisnis Online	12
2.3 Kualitas Produk	12

2.3.1	Pengertian Kualitas Produk	12
2.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	13
2.3.3	Dimensi Kualitas Produk.....	15
2.4	Harga	16
2.4.1	Pengertian Harga	16
2.4.2	Indikator Harga	16
2.5	Promosi	17
2.5.1	Pengertian Promosi	17
2.5.2	Tujuan Promosi.....	17
2.5.3	Jenis-Jenis Promosi.....	17
2.6	Keputusan Pembelian	18
2.6.1	Pengertian Keputusan Pembelian	18
2.6.2	Tahapan dalam Keputusan Pembelian	18

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	21
3.2	Visi, Misi dan Logo Perusahaan.....	22
3.1.1	Visi Perusahaan.....	22
3.1.2	Misi Perusahaan	22
3.1.3	Logo Perusahaan	23
3.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	23
3.3.1	Struktur Organisasi Perusahaan	23
3.3.2	Pembagian Tugas	24
3.4	Data-Data Perusahaan.....	25
3.4.1	Data Penjualan, Promosi dan Harga	25
3.4.2	Demografi Responden.....	26
3.4.3	Data Diagram Kuesioner	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Pengujian Kualitas Data.....	36
4.2	Uji Asumsi Klasik	41
4.3	Analisis Regresi Berganda	44
4.4	Uji Hipotesis.....	46
4.5	Koefisien Determinasi	49
4.6	Pembahasan.....	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	54

DAFTAR PUSTAKA.....	55
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1 Penjualan Kue Ulang Tahun Panae Cakery	2
Tabel 1.2 Jenis Promosi yang Digunakan Panae Cakery	2
Tabel 1.3 Range Harga Kue Ulang Tahun Panae Cakery	3
Tabel 3.1 Rekapitulasi Penjualan Kue Ulang Tahun Panae Cakery	25
Tabel 3.2 Jenis Promosi yang Digunakan Panae Cakery	25
Tabel 3.3 Range Harga Kue Ulang Tahun Panae Cakery	26
Tabel 3.4 Gambaran Umum Responden berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 3.5 Gambaran Umum Responden berdasarkan Usia.....	27
Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas	36
Tabel 4.2 Uji Validitas Harga.....	37
Tabel 4.3 Uji Validitas Promosi	38
Tabel 4.4 Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	39
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas Instrumen	40
Tabel 4.6 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Berganda	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Simultan	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial	48
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 Tahapan Keputusan Pembelian	18
Gambar 3.1 Logo Perusahaan.....	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi	23

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Revisi
2. Surat Pengantar Pengambilan Data
3. Surat Izin Pengambilan Data
4. Surat Balasan Instansi
5. Lembar Kesepakatan Pembimbing
6. Surat Rekomendasi
7. Lembar Bimbingan
8. Lembar Kunjungan Mahasiswa
9. Lembar Kuesioner/Angket
10. Deskriptif Responden
11. Diagram Jawaban Kuesioner
12. Tabel Distribusi Variabel Kualitas
13. Tabel Distribusi Variabel Harga
14. Tabel Distribusi Variabel Promosi
15. Tabel Distribusi Variabel Keputusan Pembelian
16. Data Hasil Uji