

**PENGARUH KUALITAS PRODUK PAKAIAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA 3 SECOND PS MALL
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

KHAIFA FITRAH ANANTI

NPM 061930600712

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK PAKAIAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA 3 SECOND PS MALL
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**KHAIFA FITRAH ANANTI
NPM 061930600712**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. Marieska Lupikawaty, SE., MM
NIP 198103222003122001**

**Dra. Esya Alhadi., MM
NIP 1963091990032002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khaifa Fitrah Ananti
NPM : 061930600712
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Pakaian Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada 3 Second Ps Mall 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, Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Khaifa Fitrah Ananti

NPM 061930600712

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:


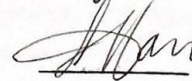

Nama : Khaifa Fitrah Ananti
NPM : 061930600712
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Pakaian Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada 3 Second PS Mall Palembang

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

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 12 Agustus 2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Dr. Marieska Lupikawaty., S.E., M.M</u> Ketua Penguji		<u>15 Agst 2022</u>
2.	<u>Abd Hamid, S.E., M.M</u> Anggota Penguji		<u>16 Agustus 2022</u>
3.	<u>Elisa, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji		<u>16 Agustus 2022</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” (QS. Al-Baqarah Ayat 286)

Perbanyak bersyukur, kurangi mengeluh. Buka mata, jembarkan telinga, perluas hati. Sadari kamu ada pada sekarang, bukan kemarin atau besok. Nikmati setiap momen dalam hidup, berpetuanglah. (Khaifa Fitrah Ananti)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tuaku Tercinta**
- **Saudara-saudaraku Tersayang**
- **Dosen dan Staff**
Jurusan Administrasi Bisnis
- **Teman Seperjuangan**
- **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Pakaian Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada 3 Second PS Mall Palembang”.

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini untuk mengetahui kualitas produk dalam keputusan pembelian konsumen pada Toko 3 Second PS Mall Palembang serta untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma III pada Jurusan administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik segi penyajian maupun segi pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Juli 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini. Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Kami menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dra. Esya Alhadi., MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
6. Saudara Iqbal selaku Kepala Toko 3 Second PS Mall yang telah membantu dalam pemberian informasi mengenai Toko 3 Second.
7. Karyawan Toko 3 Second PS Mall Palembang yang telah memberi informasi mengenai Toko.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.

9. Kedua Orang Tuaku tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan kasih sayang untuk penulis serta memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
10. Adik penulis telah memberikan dukungan dan doanya.
11. Sahabat dan seluruh teman-teman di kelas 6 NC Administrasi Bisnis yang sudah berjuang bersama-sama dari awal hingga akhir.
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan saya, terima kasih atas semua bantuan kalian walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, doa dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT.

Palembang, Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko 3 Second PS Mall Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif regresi linear sederhana. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner. Penelitian ini dilakukan di Toko 3 Second PS Mall Palembang dengan jumlah responden sebesar 80 konsumen. Analisa data pada penelitian ini adalah uji instrument. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk (X) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan mempengaruhi Keputusan Pembelian (Y) Toko 3 Second PS Mall Palembang. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner, variabel Kualitas Produk (X) yang paling berpengaruh ialah pada indikator Kualitas yang Dipersepsikan (*Perceived Quality*), hal ini terbukti dengan respon konsumen paling tinggi pada jawaban kuesioner sebesar 71,3 persen yang menyatakan bahwa konsumen setuju dengan pernyataan Toko pakaian 3 Second memiliki reputasi yang baik di Indonesia. Sedangkan untuk jawaban respon kuesioner paling rendah adalah indikator *Esthetics*, dengan jawaban kuesioner sebesar 55 persen yang menyatakan bahwa konsumen setuju dengan pernyataan Produk pakaian 3 Second memiliki desain dan warna yang menarik. Toko 3 Second PS Mall Palembang seharusnya lebih meningkatkan dan mengoptimalkan indikator yang terdapat dalam kualitas produk agar konsumen lebih tertarik untuk melakukan keputusan pembelian pada Toko 3 Second terutama pada indikator *Esthetics*, seperti membuat dan menciptakan warna serta desain yang lebih menarik.

Kata kunci: Kualitas Produk, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence product quality has on consumer purchasing decisions at the 3 Second PS Mall Palembang Store. This study uses a simple linear regression quantitative approach. Data collection methods used are interviews and questionnaires. This research was conducted at the 3 Second PS Mall Palembang with a total of 80 consumers. Analysis of the data in this study is a test instrument. The results of this study indicate that Product Quality (X) is proven to have a positive and significant influence on Purchase Decisions (Y) at 3 Second PS Mall Palembang. Based on the results of the questionnaire answers, the most influential Product Quality (X) variable is the Perceived Quality indicator, this is evidenced by the highest consumer response in the questionnaire answer of 71.3 percent which states that consumers agree with the clothing store statement 3 Second has a good reputation in Indonesia. Meanwhile, the lowest questionnaire response answer is the Esthetics indicator, with 55 percent of the questionnaire answers stating that consumers agree with the statement that 3 Second clothing products have attractive designs and colors. The 3 Second PS Mall Palembang store should further improve and optimize the indicators contained in product quality so that consumers are more interested in making purchasing decisions at the 3 Second Store, especially on the Esthetics indicator, such as making and creating more attractive colors and designs.

Keywords: Product Quality, Purchase Decision

DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penulisan	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	7
1.5.4 Populasi dan Sampel	9

1.5.5 Teknik Analisa Data	10
1.6 Definisi Operasional Variabel	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Produk	15
2.2 Klasifikasi Produk.....	15
2.3 Pengertian Kualitas Produk.....	17
2.4 Indikator Kualitas Produk.....	18
2.5 Pengertian Keputusan Pembelian	20
2.6 Indikator Keputusan Pembelian	20
2.7 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian..	22
2.8 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	23
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	23
3.2.1 Visi 3 Second.....	23
3.2.2 Misi 3Second	24
3.3 Struktur Organisasi	24
3.4 Produk Yang Dihasilkan	29
3.5 Hasil Penjualan 3 Second PS Mall Palembang	29
3.5 Hasil Kunjungan Konsumen 3 Second PS Mall Palembang	30
3.7 Deskripsi Karakteristik Responden	31
3.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	32
3.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	34
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Uji Instrumen.....	37
4.1.1 Uji Validitas.....	37
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	39
4.2 Hasil Penelitian.....	40
4.2.1 Uji t (Uji Parsial).....	40
4.2.2 Regresi Linear Sederhana	41
4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2)	43
4.2.4 Uji Koefisien Korelasi	43

4.3 Pembahasan	44
BAB V PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	47
4.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Pengukuran Skala Likert	13
Tabel 1.2 Indikator Variabel	14
Tabel 1.3 Skala Likert	15
Tabel 3.1 Sebaran Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 3.2 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 3.3 Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	32
Tabel 3.4 Skor Jawaban Responden Terhadap Kualitas Produk	33
Tabel 3.5 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X).....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.4 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	43
Tabel 4.7 Koefisien Korelasi	44
Tabel 4.8 Interpretasi Korelasi	44

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Penjualan 3 Second di Palembang.....	4
Gambar 1.2 Grafik Konsumen 3 Second di Palembang	5
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Toko 3 Second PS Mall Palembang.....	25
Gambar 3.2 Grafik Penjualan 3 Second PS Mall Palembang.....	29
Gambar 3.3 Grafik Konsumen 3 Second PS Mall Palembang	30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing
- Lampiran 7 Kartu Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Perhitungan SPSS