

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN RICHEESE FACTORY CABANG ABDUL ROZAK
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Disusun Oleh:

**PUTRI AYU
061930600680**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN RICHEESE FACTORY CABANG ABDUL ROZAK
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**PUTRI AYU
061930600680**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

**Al Hushori, S.E., M.AB
NIP 197004142001121001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 19760222002121001**

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

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Ayu
NPM : 061930600680
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Richeese Factory Cabang Abdul Rozak 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, 2022

Yang membuat pernyataan,



Putri Ayu

NPM 061930600680

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Putri Ayu
NPM : 061930600680
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap
Keputusan Pembelian Richeese Factory Cabang
Abdul Rozak Palembang

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

Pada Hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Purwati, S.E., M.M</u> Ketua Penguji		8 Agustus 2022
2.	<u>Dr. Paisal, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji		4 Agustus 2022
3.	<u>Munfaridi, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji		4 Agustus 2022

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jangan risaukan mereka yang iri atas keberhasilanmu, karena sesungguhnya itu adalah masalah mereka, bukan masalahmu.”

“Jangan hidup hanya untuk bertahan. Tapi hiduplah untuk memberikan yang terbaik ke dunia ini, sesuai dengan talenta kita masing-masing.”

Kupersembahkan kepada:

- ❖ *Kedua Orang Tua Tercinta*
- ❖ *Keluarga Tersayang*
- ❖ *Seluruh dosen dan pembimbing yang telah memberikan kami banyak ilmu pengetahuan*
- ❖ *Teman seperjuangan*
- ❖ *Almamater Tercinta*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi pada jurusan Administrasi Bisnis program studi D III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

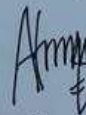
Laporan Akhir ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang”**. Laporan Akhir ini membahas tentang kualitas produk yang dimiliki Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang. Berdasarkan hasil penelitian uji t untuk variabel kualitas produk diperoleh dengan nilai $t_{hitung} 12.804 > t_{tabel}$ sebesar 1.9844. dengan signifikan penelitian sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa nilai kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada konsumen Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang. Dari penelitian ini diperoleh nilai koefisien regresi linear sederhana sebesar 0,259 (25,9%). Angka tersebut menunjukkan bahwa jika kualitas produk ditingkatkan 1 satuan maka kepuasan akan diperoleh sebesar 25,9%.

Saya menyadari Laporan Akhir ini banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari sempurna baik dari segi penyajian maupun segi pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang tentunya penulis sambut dengan senang hati.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang,

2022



Penulis

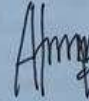
UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa., 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.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Purwati, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan saran serta bimbingan dalam penulisan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Al Hushori, S.E., M.AB, selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran serta bimbingan dalam penulisan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Devy Wardini, selaku Floor Manager Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat secara moril maupun material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Kedua Orang tua, Bapak Umaidid dan Ibu Komala Dewi yang selalu memberikan doa, dukungan, support dan motivasi kepada penulis.
9. Kepada saudara perempuan ku Selvi Mahdalena, A.Md., Gz yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
10. Patner ku Muhammad Daffa, S.Pd yang telah memberikan support kepada penulis.
11. Rekan-rekan mahasiswa, terkhususnya kelas 6 NA yang telah sama-sama berjuang dalam menyusun Laporan Akhir.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga semua yang memberikan dukungan mendapatkan limpahan pahala dari Allah SWT, dan harapan penulis semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua aamiin ya rabbal alamin.

Palembang, 2022



Penulis

ABSTRAK

Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditunjukkan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial. Tujuan pemasaran adalah menjalin, mengembangkan dan menjalin hubungan dengan pelanggan untuk jangka waktu yang panjang dengan sedemikian rupa sehingga masing-masing pihak dapat terpenuhi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor kualitas produk apa saja yang membuat konsumen tertarik untuk membeli Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang. Pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan Puspositive Sampling. Sampel diambil sebanyak 100 responden yakni konsumen Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana yang diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 22 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel bebas kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,259 terhadap keputusan pembelian. Dan untuk hasil uji koefisien determinasi (R^2) didapatkan hasil sebesar 62.6% sedangkan sisanya sebesar 37,4% yang didapat dari 100% - 62,6% dipengaruhi oleh hal lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Secara parsial dapat dilihat bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Richeese Factory Cabang Abdul Rozak Palembang.

Kata Kunci: *Pemasaran, Tujuan Pemasaran, Kualitas Produk (X) dan Keputusan Pembelian (Y)*.

ABSTRACT

Marketing is an overall system of business activities aimed at planning, pricing, promoting and distributing need-satisfying goods and services to both existing and potential buyers. The purpose of marketing is to establish, develop and maintain relationships with customers for a long period of time in such a way that each party can be fulfilled. This research was conducted to find out what product quality factors make consumers interested in buying Richeese Factory Branch Abdul Rozak Palembang. Sampling used is the Purposive Sampling. Samples were taken as many as 100 respondents, namely consumers of Richeese Factory, Abdul Rozak Palembang Branch. The data analysis technique used simple linear regression analysis which was processed using the SPSS version 22 application for windows. The results showed that the independent variable product quality simultaneously had a positive and significant effect with a regression coefficient of 0.259 on purchasing decisions. And for the test results of the coefficient of determination (R^2), the results are 62.6% while the remaining 37.4% obtained from 100% - 62.6% is influenced by other things that are not discussed in this study. Partially, it can be seen that the product quality variable has a positive and significant effect on purchasing decisions at Richeese Factory Abdul Rozak Palembang Branch.

Keywords: Marketing, Marketing Objectives, Product Quality (X) and Purchase Decision (Y).

DAFTAR ISI

	Halaman:
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN 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	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metode Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis Dan Sumber Penelitian	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi, Sampel Dan Teknik Sampel	7
1.5.5 Analisis Data	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	13
2.2 Fungsi Pemasaran	13
2.3 Tujuan Pemasaran	14
2.4 Pengertian Produk	14
2.5 Pengertian Kualitas Produk	15
2.6 Pengertian Keputusan Pembelian	17
2.7 Tahap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	18

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Richeese Factory Cabang Abdul Rozak	21
3.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan	22
3.2.1 Visi Richeese Factory Cabang Abdul Rozak	22
3.2.2 Misi Richeese Factory Cabang Abdul Rozak	22
3.2.3 Logo Richeese Factory Cabang Abdul Rozak	23
3.3 Struktur Organisasi	23
3.3.1 Pembagian Tugas	24
3.4 Profil Responden	26
3.5 Rekapitulasi Jawaban Responden	29

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	33
4.1.1 Uji Validitas	33
4.1.2 Uji Reliabilitas	37
4.2 Uji Hipotesis	38
4.2.1 Koefisien Determinasi	38
4.2.2 Uji t (Uji Parsial).....	39
4.3 Uji Regresi Linear Sederhana	41
4.4 Pembahasan	42
4.4.1 Pengaruh Variabel Kualitas Produk terhadap	

Keputusan Pembelian	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman:

Tabel 1.1 Daftar Harga dan Menu	3
Tabel 1.4 Skala Pengukuran Likert	9
Tabel 3.2 Jumlah Karyawan	26
Tabel 3.3 Data Jumlah Pengunjung	26
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Umur	27
Tabel 3.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan	28
Tabel 3.7 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	28
Tabel 3.8 Variabel Kualitas Produk	29
Tabel 3.9 Variabel Keputusan Pembelian	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi	38
Tabel 4.5 Interpretasi Koefisien Korelasi	39
Tabel 4.6 Hasil Uji T (Uji Parsial)	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	41

DAFTAR GAMBAR

Halaman:

Gambar 3.1 Store Richeese Factory Cabang Abdul Rozak	22
Gambar 3.2 Logo Richeese Factory Cabang Abdul Rozak	23
Gambar 3.3 Struktur Richeese Factory Cabang Abdul Rozak	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 8 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 9 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 Lembar Kunjungan Mahasiswa Ke Perusahaan/Instansi
- Lampiran 12 Lembar Kuesioner
- Lampiran 13 Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 14 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 15 Hasil Uji Realibilitas
- Lampiran 16 Hasil Uji t (Uji Parsial)
- Lampiran 17 Hasil Uji Determinasi
- Lampiran 18 Hasil Analisa Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 19 Tabel r
- Lampiran 20 Tabel t