

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA BAKSO MBAK UUS PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**MUHAMMAD THREE NOPRIAN PUTRA
NPM 061930601551**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA BAKSO MBAK UUS PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

Oleh:

**MUHAMMAD THREE NOPRIAN PUTRA
NPM 0619 3060 1551**

Menyetujui,

Palembang, Juli 2022

Pembimbing I,

**Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002**

Pembimbing II

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

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 197660222200212**

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi
Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, SE., MM
NIP 198203242008012009**

LEMBAR PENGESAHAN



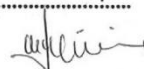

Nama : Muhammad Three Noprian Putra
NPM : 061930601551
Jurusan/Prodi : Administrasi Bisnis/D.III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Bakso Mbak Uus

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.	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si., Ketua Penguji		<u>16-08-2022</u>
2.	Lisnini, S.E., M.Si., Anggota Penguji		<u>17-08-2022</u>
3.	Titi Andriyani, S.E., M.Si., Anggota Penguji		<u>19-08-2022</u>
4.	Abdul Hamid, S.E., M.M., Anggota Penguji		<u>20-08-2022</u>



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
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



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Three Noprian Putra
NPM : 061930601551
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Bakso Mbak Uus 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,



Muhammad Three Noprian
NPM 061930601551

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Demi masa depan yang cerah, wajib mengharamkan kata lelah” (penulis)

Laporan ini kupersembahkan kepada:

- Kedua Orang Tua Tercinta
- Saudara-Saudaraku
- Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis.
- Teman-teman seperjuangan 6 NF
- Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat pertolongan, karunia dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir tepat pada waktunya. Laporan akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Bakso Mbak Uus Palembang”. Laporan akhir ini membahas mengenai kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada Bakso Mbak Uus Palembang. Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi kesempurnaan laporan akhir ini.

Penulisan Laporan Akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Rabbil'alamin, puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sholawat serta salam kita haturkan kepada junjungan kita, 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 tulus ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. 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 Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I Laporan Akhir di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Elisa, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II Laporan Akhir di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Rekan sesama mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6NF yang telah sama-sama memberikan dukungan dan semangat.
8. Mama, Papa, Mbak, dan Kakak yang selalu mendukung dalam bentuk kasih sayang dan perhatian serta doa untuk kelancaran dan kemudahan menyelesaikan laporan ini.
9. Sahabat seperjuangan yang sudah menemani, selalu mendukung dan saling membantu satu sama lain.

10. semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis tuliskan satu per satu.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti umumnya kepada para pembaca.

Palembang, Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Bakso Mbak Uus Palembang. Variabel kualitas produk ada 4 indikator yaitu kesesuaian, ketahanan, kehandalan, kesan kualitas dan keputusan pembelian sebagai variabel terikat. Pada penelitian ini menggunakan 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dokumentasi, dan riset kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif. Kuesioner diolah dengan menggunakan rumus Indeks Skor. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar, dapat diuraikan bahwa variabel kualitas produk dan keputusan pembelian konsumen pada Bakso Mbak Uus memiliki hasil yang beragam. Adapun hasil yang didapat dari setiap variabel yaitu variabel kualitas produk sebesar 91,5% dan variabel keputusan pembelian sebesar 91%. Dimensi variabel keputusan pembelian dengan indikator memberikan rekomendasi kepada orang lain yang paling dominan dari hasil penelitian yang dilakukan yaitu pada pernyataan memiliki rencana untuk merekomendasikan kepada konsumen atau saudara bahwa Bakso Mbak Uus memiliki cita rasa yang enak dengan interpretasi skor 92,4% dan tergolong dalam kategori sangat kuat. Saran untuk terus meningkatkan variabel kualitas produk yaitu dengan cara menjaga kualitas bakso agar selalu fresh dan harga tetap serta memberikan varian baru pada menu dan diharapkan dapat terus konsisten dalam menjaga kualitas agar variabel keputusan pembelian dapat terus terjaga dan meningkat

Kata kunci: Kualitas Produk, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine whether product quality influences consumer purchasing decisions at Bakso Mbak Uus Palembang. The product quality variable has 4 indicators, namely suitability, durability, reliability, impression of quality and purchasing decisions as the dependent variable. In this study using 100 respondents. Data collection techniques used are questionnaires, documentation, and library research. The data analysis technique used is qualitative data analysis and quantitative data analysis. The questionnaire was processed using the Score Index formula. Based on the results of the distributed questionnaires, it can be explained that the variables of product quality and consumer purchasing decisions at Bakso Mbak Uus have various results. The results obtained from each variable, namely the product quality variable is 91.5% and the purchasing decision variable is 91%. The dimension of the purchasing decision variable with indicators providing recommendations to others is the most dominant from the results of research conducted, namely in the statement of having a plan to recommend to consumers or relatives that Mbak Uus' Meatballs have a good taste with an interpretation of a score of 92.4% and belong to the category very strong. Suggestions to continue to improve product quality variables are by maintaining the quality of the meatballs so that they are always fresh and at a fixed price and provide new variants on the menu and are expected to continue to be consistent in maintaining quality so that the purchasing decision variables can be maintained and increased.

Keywords: *Product Quality, Purchase Decision*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	2
HALAMAN PENGESAHAN	2
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	4
KATA PENGANTAR	6
UCAPAN TERIMA KASIH	7
ABSTRAK	9
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Metodologi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Teknik Pengambilan Sample	Error! Bookmark not defined.
1.5.6 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.8 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
1.5.9 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Manfaat Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Kualitas Makanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Indikator Kualitas Produk.....	16
2.3 Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Proses Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.4 Manfaat Keputusan Pembelian.....	21

Halaman

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Visi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Motto Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Pembagian Tugas.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Aktivitas Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Produk dan Menu Yang Ditawarkan Oleh Bakso Mbak Uus Palembang.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Kondisi Ruangan Interior dan Eksterior Waroeng Bakso Mbak Uus Palembang dan Halaman Parkir	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Cara Waroeng Bakso Mbak Uus Memproduksi Bakso.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.4 Pendapatan rata-rata/hari , dan Jam Operasional Waroeng Bakso Mbak Uus.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Penilaian Responden	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Bakso Mbak Uus Palembang	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Analisis Variabel Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Analisis Variabel Keputusan Pembelian .	Error! Bookmark not defined.
4.2 Indikator Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian Yang Dominan pada Bakso Mbak Uus.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Kesimpulan.....	46
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Interior dan Eksterior Bakso Mbak Uus.....	3
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	18
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bakso Mbak Uus	23
Gambar 3.2 Halaman Parkir Bakso Mbak Uus	26

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Menu dan Harga	2
Tabel 1.2 Volume Penjualan	4
Tabel 1.3 Skala Pengukuran Likert	10
Tabel 1.4 Keterangan Interpretasi Skor	11
Tabel 1.5 Definisi Operasional Variabel.....	12
Tabel 3.1 Daftar Produk	22
Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan jenis Kelamin.....	24
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur.....	25
Tabel 3.4 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Frekuensi Pengunjung	25
Tabel 3.5 Penilaian Responden Variabel Kualitas Produk (X)	26
Tabel 3.6 Penilaian Responden Variabel Keputusan (Y)	27
Tabel 4.1 Hasil Jawaban Responden Kualitas Produk.....	28
Tabel 4.2 Total Persentase variabel Kualitas Produk.....	32
Tabel 4.3 Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan (Y)	33
Tabel 4.4 Total Persentase Variabel Keputusan (Y)	36
Tabel 4.5 Total Persentase Variabel Kualitas (X) dan Variabel Keputusan pembelian	37
Tabel 4.6 Dimensi Variabel yang Dominan	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Bimbingan 1
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Bimbingan 1
- Lampiran 3 Lembar Bimbingan 2
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Bimbingan 2
- Lampiran 5 Surat Rekomendasi Sidang
- Lampiran 6 Surat Permohonan pengambilan data
- Lampiran 7 Kuesioner