

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MASKER SENSI
(Studi Pada Siswa/Siswi Kelas X SMA Negeri 6 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 :

**RISTI ADELIA
NPM 061930601511**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MASKER SENSI
(Studi Pada Siswa/Siswi Kelas X SMA Negeri 6 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:

**RISTI ADELIA
NPM 061930601511**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing I,

**Dr. Jalaludin Sayuti, SE., M. Hum. Res.M
NIP 196008061989101001**

Pembimbing II,

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

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Adminjstrasi Bisnis**

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

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

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polsristiwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Risti Adelia
NPM : 061930601511
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis D3
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Masker Sensi (Studi Pada Siswa/Siswi Kelas X SMA Negeri 6 Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas berserta 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 berserta konsekuensinya.

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

Palembang, 2022

Yang membuat pernyataan,



RISTI ADELIA
NPM 061930601511

LEMBAR PENGESAHAN

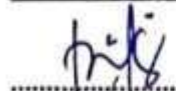
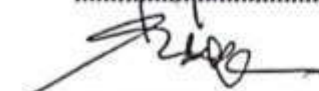
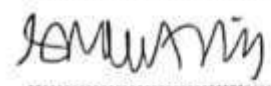
Nama : Risti Adelia
NPM : 061930601511
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek
Terhadap Keputusan Pembelian Masker Sensi (Studi
Pada Siswa/Siswi Kelas X SMA Negeri 6 Palembang)

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>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Ketua Penguji |  | |
| 2. | <u>Munfaridi, S.E., M.Si</u> Anggota Penguji |  | |
| 3. | <u>Dr. Sari Lestari Z. Ridho, S.E., M.Ec</u> Anggota Penguji |  | |

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Jika kita mencintai diri sendiri lebih daripada dunia,
kita bisa memegang dunia.*

*Di sisi lain, jika kita menyerahkan seluruh diri kita untuk mencintai dunia, bagaimana
kita bisa memegang dunia?”*

-Lao Zi-

Kupersembahkan Kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-Saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman Kelas 6ND 2019**
- **Almamater yang saya
banggakan**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada kehadiran Allah SWT, karena atas karunia dan rahmat yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir (LA) yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Masker Sensi (Studi Pada Siswa/Siswi Kelas X SMA N 6 Palembang)”** dengan baik dan lancar. Penyusunan Laporan Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi jenjang Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan ini merupakan laporan penelitian Masker Sensi, untuk mata kuliah Manajemen Pemasaran. Laporan ini membahas mengenai pengaruh kualitas produk, dan citra merek terhadap keputusan pembelian terhadap masker sensi. Adapun metode penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner dan data primer yang diperoleh dari sekolah dan diolah oleh peneliti serta, data sekunder dari studi pustaka.

Selanjutnya dalam penyusunan dan penulisan Laporan Akhir ini tentu saja jauh dari kata sempurna, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan baik itu dari cara penulisan dan penyusunan dalam laporan ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi menyempurnakan laporan ini. Akhir kata, semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak dan pembaca.

Palembang, Juli 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT. atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan laporan akhir tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya berkat do'a, bantuan, dukungan, pengarahan, dan bimbingan dari berbagai pihak laporan ini tidak akan terwujud. Pada kesempatan ini peneliti dengan ketulusan dan kerendahan hati, ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., MM., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., MM., selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis, serta selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, motivasi, do'a dan bimbingan selama penulisan laporan akhir ini.
5. Bapak Dr. Abdul Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, motivasi, do'a dan bimbingan selama penulisan laporan akhir ini.
6. Seluruh dosen, karyawan, dan staff jurusan administrasi bisnis.
7. Bapak Firazwar S.Pd., M.M., selaku Kepala Sekolah SMA Negeri 6 Palembang yang telah bersedia memberikan izin pengambilan data dalam laporan ini.
8. Ibu dan bapak guru SMA Negeri 6 Palembang.
9. Kedua orangtua, bapak Santoso dan ibu Evi Yulianti yang senantiasa mendo'akan, memberikan kasih sayang, motivasi, nasehat, dan dukungan baik secara moral maupun finansial.

10. Kepada kakak dan adik tercinta Mbak Indri, Mas Wawan, Uni Tia, Yuda, Bella, Tata, dan Dita terima kasih untuk motivasi, pengarahan, dukungan secara moral maupun financial, serta canda tawa, suka dan duka yang kalian berikan selama penyelesaian laporan ini.
11. Kepada keluarga besar Yulie Asma, yang selalu memberikan motivasi, dukungan secara moral maupun financial.
12. Teman-teman seperjuangan saya, khususnya kelas 6 ND yang telah memberikan dukungan, canda tawa, suka dan duka selama 3 tahun bersama, serta saling memberikan semangat untuk menyelesaikan laporan ini.
13. Pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan laporan ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Allah SWT. memberikan balasan yang berlipat atas do'a, bantuan, dukungan, pengarahan, dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama menyelesaikan laporan akhir ini.

Palembang, Juli 2022

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian masker sensi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian masker sensi. Keputusan pembelian adalah keputusan konsumen dalam membeli suatu produk setelah mempertimbangkan informasi tentang produk dengan kebutuhannya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data tersebut menggunakan kuesioner, dan studi kepustakaan. Penelitian ini dilakukan di SMA Negeri 6 Palembang tekhusus kelas X dengan jumlah populasi 415 orang, dan dengan simple cluster sampling sebanyak 81 responden sebagai teknik pengambilan sampel. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan analisis regresi linear berganda untuk mengukur hubungan antar variabel, dengan menggunakan program aplikasi IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 26. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan variabel kualitas produk dan citra merek berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian masker sensi, koefisien determinasi menunjukkan variabel keputusan pembelian dan citra merek berpengaruh sebesar 62,6% terhadap keputusan pembelian masker sensi, sedangkan sisanya 37,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil pembahasan, uji F untuk kedua variabel independen (kualitas produk dan citra merek) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian masker sensi, dan uji T untuk variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian masker sensi, sedangkan untuk variabel citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian masker sensi.

Kata kunci: kualitas produk, citra merek, dan keputusan pembelian.

ABSTRAK

This research is about the influence of product quality and brand image on purchasing decisions of sensi masks. This study aims to determine the effect of product quality and brand image on purchasing decisions of sensi masks. Purchasing decisions are consumer decisions in buying a product after considering information about the product with their needs. Sources of data used in this study are primary data and secondary data. The data collection method used a questionnaire, and literature study. This research was conducted at SMA Negeri 6 Palembang specifically for class X with a population of 415 people, and with simple cluster sampling as many as 81 respondents as a sampling technique. This research method uses a quantitative descriptive method, with multiple linear regression analysis approach to measure the relationship between variables, using the IBM SPSS (Statistical Product and Service Solution) application program version 26. Based on the results of multiple linear regression analysis, product quality and brand image variables have an effect. positive on the decision to purchase sensi masks, the coefficient of determination shows that the variables of purchasing decisions and brand image have an effect of 62.6% on purchasing decisions of sensi masks, while the remaining 37.4% is influenced by other factors. Based on the results of the discussion, the F test for the two independent variables (product quality and brand image) has a positive effect on purchasing decisions for sensi masks, and the T test for product quality variables has no effect on purchasing decisions for sensi masks, while for brand image variables it has an effect on purchasing decisions. sensitive.

Keywords: product quality, brand image, and purchasing decisions.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI | iv |
| MOTO DAN PENGESAHAN..... | 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 | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Ruang Lingkup | 6 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Metodologi Penelitian | 8 |
| 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian | 8 |
| 1.5.2 Jenis dan Sumber Data | 8 |
| 1.5.3 Teknik Pengumpulan Data | 9 |
| 1.5.4 Populasi dan Sampel | 9 |
| 1.5.4.1 Populasi Penelitian | 9 |
| 1.5.4.2 Sampel Penelitian | 10 |
| 1.5.4.3 Jumlah Sampel Penelitian..... | 10 |
| 1.6 Teknik Pengambilan Sampel..... | 11 |

| | |
|---|----|
| 1.7 Variabel Penelitian | 12 |
| 1.8 Metode Analisa Data | 14 |
| 1.8.1 Metode Kuantitatif | 14 |
| 1.8.2 Skala Pengukuran Variabel | 14 |
| 1.8.3 Analisa Instrumen..... | 15 |
| 1.8.3.1 Uji Validitas..... | 15 |
| 1.8.3.2 Uji Reabilitas | 15 |
| 1.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 16 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| 2.1 pemasaran..... | 17 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran..... | 17 |
| 2.1.2 Konsep Pemasaran | 17 |
| 2.2 Pengertian Produk | 18 |
| 2.3 Kualitas Produk | 19 |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Produk..... | 19 |
| 2.3.2 Indikator Kualitas Produk | 20 |
| 2.4 Citra Merek | 21 |
| 2.4.1 Pengertian Citra Merek | 21 |
| 2.4.2 Indikator Citra Merek..... | 22 |
| 2.5 Keputusan Pembelian..... | 23 |
| 2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian..... | 23 |
| 2.5.2 Tahapan dalam Keputusan Pembelian | 24 |
| 2.5.3 Indikator Keputusan Pembelian | 26 |

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 28 |
| 3.2 Visi dan Misi Perusahaan | 29 |
| 3.3 Struktur Organisasi..... | 29 |
| 3.4 Pembagian Kerja | 30 |
| 3.5 Alamat Perusahaan | 33 |
| 3.6 Produk yang Dimiliki Perusahaan..... | 34 |
| 3.7 Logo Perusahaan | 35 |
| 3.8 Lokasi Penelitian..... | 35 |

BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|-----------------------------------|----|
| 4.1 Profil Singkat Responden..... | 37 |
|-----------------------------------|----|

| | | |
|-------|--|----|
| 4.1.1 | Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin..... | 37 |
| 4.1.2 | Deskripsi Responden berdasarkan Umur | 37 |
| 4.1.3 | Deskripsi Responden berdasarkan Kelas | 38 |
| 4.1.4 | Deskripsi Responden berdasarkan Uang SakuPer-Bulan.. | 39 |
| 4.1.5 | Deskripsi Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan Masker Sensi..... | 39 |
| 4.2 | Analisa Statistik Deskriptif | 40 |
| 4.2.1 | Kualitas Produk (X_1) | 40 |
| 4.2.2 | Citra Merek (X_2)..... | 42 |
| 4.2.3 | Keputusan Pembelian (Y) | 43 |
| 4.3 | Uji Validitas dan Reabilitas..... | 44 |
| 4.3.1 | Hasil Uji Validitas | 44 |
| 4.3.2 | Hasil Uji Reabilitas | 46 |
| 4.4 | Analisa Regresi Linear Berganda..... | 47 |
| 4.5 | Uji T (Parsial)..... | 49 |
| 4.6 | Uji F (Simultan) | 50 |
| 4.7 | Koefisien Determinasi (R^2) | 52 |
| 4.8 | Pembahasan Hasil Analisa Data..... | 53 |
| 4.8.1 | Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Masker Sensi Pada Siswa/Siswi Kelas X SMA Negeri 6 Palembang..... | 53 |
| 4.8.2 | Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Masker Sensi Pada Siswa/Siswi Kelas X SMA Negeri 6 Palembang | 54 |
| 4.8.3 | Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Secara Simultan terhadap Keputusan Pembelian Masker Sensi Pada Siswa/Siswi Kelas X SMA Negeri 6 Palembang | 54 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|-----|-----------------|----|
| 5.1 | Kesimpulan..... | 56 |
| 5.2 | Saran..... | 57 |

DAFTAR PUSTAKA 58

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Merek Masker yang Bersertifikat KEMENKES RI..... | 2 |
| Tabel 1.2 Populasi Siswa/Siswi Kelas X SMA N 6 Palembang | 10 |
| Tabel 1.3 Sampel Penelitian..... | 12 |
| Tabel 1.4 Definisi Operasional | 13 |
| Tabel 1.5 Tabel Skala Linkert..... | 15 |
| Tabel 3.1 Produk yang Dimiliki Perusahaan..... | 34 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden | 37 |
| Tabel 4.2 Umur Responden..... | 37 |
| Tabel 4.3 Kelas Responden..... | 38 |
| Tabel 4.4 Uang Saku Responden Per-Bulan | 39 |
| Tabel 4.5 Frekuensi Responden Menggunakan Masker Sensi..... | 39 |
| Tabel 4.6 Interpretasi Skor Item | 40 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kualitas Produk (X_1) | 41 |
| Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Citra Merek (X_2)..... | 42 |
| Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian (Y)..... | 43 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas..... | 45 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas | 47 |
| Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 47 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji T (Parsial) | 50 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan)..... | 51 |
| Tabel 4.15 Hasil Koefisien Determinasi (R^2) | 52 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 1.1 Diagram Penghasilan Orang Tua | 5 |
| Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Pembelian..... | 24 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi | 30 |
| Gambar 3.2 Logo Perusahaan | 35 |

DAFATAR LAMPIRAN

| | |
|-------------|---|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 2 | Rekapitulasi Hasil Kuesioner |
| Lampiran 3 | Distribusi Frekuensi |
| Lampiran 4 | Uji Validitas |
| Lampiran 5 | Uji Reabilitas |
| Lampiran 6 | Uji Regresi |
| Lampiran 7 | Izin Pengambilan Data |
| Lampiran 8 | Surat Keterangan Penelitian |
| Lampiran 9 | Rekomendasi Ujian Laporan Akhir |
| Lampiran 10 | Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I |
| Lampiran 11 | Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir pembimbing II |
| Lampiran 12 | Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I |
| Lampiran 13 | Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II |
| Lampiran 14 | Lembar Revisi Laporan Akhir |
| Lampiran 15 | Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir |