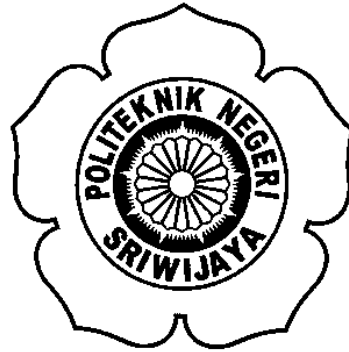


**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA SEBLAK JELETOT HASAN
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**TRI AYU WULANDARI
NPM 061930600703**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2022**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA SEBLAK JELETOT HASAN
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:

**TRI AYU WULANDARI
016930600703**

Menyetujui,

Palembang, 16 Agustus 2022

Pembimbing I,

**Abd. Hamid, S.E., M.Si.
NIP 195806281989101001**

Pembimbing II,

**Deslochal Djumrianti, S.E., M.Si., PhD
NIP 196812061990032003**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi 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**



Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Ayu Wulandari
NPM : 061930600703
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Seblak Jeletot Hasan 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, 18 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

Tri Ayu Wulandari
NPM 061930600703

LEMBAR PENGESAHAN


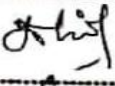

Nama : Tri Ayu Wulandari
NPM : 061930600703
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Seblak Jeletot Hasan Palembang

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

Pada Hari: Jum'at

Tanggal : 12 Agustus 2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Abd. Hamid, S.E., M.M Si Ketua Penguji		12-8-22
2.	Elisa, S.E., M.Si Anggota Penguji		16-8-22
3.	Dr. Marleska Lupikawaty, S.E., M.M Anggota Penguji		12-8-22

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S 94:5)

Allah sees you, Allah hears you, Allah knows what is best for you. (Penulis)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua ku**
- **Saudara-saudara ku**
- **Teman-teman kelas 6 NB 2019**
- **Almamater Tercinta**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat 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 ialah sebagai salah satu syarat yang harus dilaksanakan oleh mahasiswa agar dapat menyelesaikan Program Studi D3 Administrasi Bisnis.

Laporan akhir ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Seblak Jeletot Hasan”. Laporan akhir ini membahas tentang bagaimana pengaruh kualitas produk yang meliputi kinerja, fitur, dan estetika terhadap keputusan pembelian di Seblak Jeletot Hasan.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu ataupun memberi masukan dalam penyelesaian di setiap masalah yang timbul dalam proses pembuatan laporan akhir ini. Saya menyadari bahwa dalam pembuatan laporan ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang Saya miliki.

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.

Palembang, 18 Juli 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, Saya banyak sekali mendapat bantuan dari orang sekitar. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan akhir 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.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., MM. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., MM. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
6. Bapak Abd. Hamid, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
7. Ibu Desloehal Djumrianti, S.E., MIS., PhD. selaku Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
8. Bapak Hasan, selaku pemilik usaha Seblak Jeletot Hasan yang telah mengizinkan penulis untuk mengambil data.
9. Seluruh karyawan Seblak Jeletot Hasan, yang sudah membantu dalam memberikan data.
10. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.

11. Sahabat seperjuangan Neos Lefriandi, Semardusa Sihombing, Wesly Bona Sirait, Ainun Hamimi, Dhea Agustin, Pogi Antoni, Dinda Putri Ayuni.
12. Teman-teman di kelas 6 NB Angkatan 2019.

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 dari-Nya Aamiin.

Palembang, 18 Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui apakah kualitas produk memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen. Penulis menggunakan data primer yang diperoleh dengan cara menyebar angket (kuesioner) kepada responden dalam penelitian ini. Selain itu, penulis juga menggunakan data sekunder yang berasal dari wawancara terhadap pemilik usaha untuk mendapatkan data pendukung, seperti sejarah perusahaan, visi misi, dan sebagainya. Populasi dalam penelitian ini ialah konsumen yang membeli di Seblak Jeletot Hasan sebanyak 166 konsumen. Sedangkan, teknik pengambilan sampel penulis menggunakan Sampling Insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, untuk menghitung sampel yang ada penulis menggunakan rumus Slovin dan mendapatkan hasil sebanyak 52 sampel sebagai responden untuk diberikan kuesioner. Analisis data yang penulis gunakan antara lain Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Koefisien Determinasi, Uji Simultan Signifikansi F, Uji Signifikansi Parsial T, Uji Regresi Linier Berganda. Setelah dilakukan analisis data menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Product for Service Solutions*) versi 25 *for windows*, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas produk yang meliputi kinerja, fitur, dan estetika terhadap keputusan pembelian pada Seblak Jeletot Hasan. Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan, saran yang dapat penulis kemukakan ialah Seblak Jeletot Hasan haruslah tetap mempertahankan sekaligus meningkatkan kinerja, fitur, dan estetika dalam produk yang sudah ada.

Kata kunci: Seblak, kualitas produk, keputusan pembelian

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine whether product quality has an influence on purchasing decisions made by consumers. The author uses primary data obtained by distributing questionnaires to respondents in this study. In addition, the authors also use secondary data from interviews with business owners to obtain supporting data, such as company history, vision and mission, and so on. The population in this study are consumers who buy at Seblak Jeletot Hasan as many as 166 consumers. Meanwhile, the writer's sampling technique uses incidental sampling, which is a sampling technique based on chance, to calculate the existing sample the author uses the Slovin formula and gets the results of 52 samples as respondents to be given a questionnaire. The data analysis that the author uses include Validity Test, Reliability Test, Coefficient of Determination Test, Simultaneous Test of F Significance, T Partial Significance Test, Multiple Linear Regression Test. After analyzing the data using the SPSS (Statistical Product for Service Solutions) version 25 for windows application, it can be concluded that there is a positive influence between product quality which includes performance, features, and aesthetics on purchasing decisions at Seblak Jeletot Hasan. Based on the analysis that has been done, the suggestion that the author can put forward is that Seblak Jeletot Hasan must maintain and improve performance, features, and aesthetics in existing products.

Keywords: Seblak, product quality, purchasing decisions

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
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	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Tujuan Penelitian	7
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
1.4.2.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2.2 Kegunaan Praktisi	8
1.5 Metodologi Penelitian	8
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.5.2 Model Penelitian	8
1.5.3 Jenis dan Sumber Data	9
1.5.3.1 Jenis Data	9
1.5.3.2 Sumber Data	9
1.5.4 Metode Pengumpulan Data	10
1.5.5 Populasi dan Sampel	10
1.5.5.1 Populasi	10
1.5.5.2 Sampel	11

Halaman:

1.5.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	11
1.5.6 Hipotesis Penelitian	12
1.5.7 Definisi Operasional Variabel	12
1.5.8 Uji Instrumen Penelitian	13
1.5.6.1 Uji Validitas	13
1.5.6.2 Uji Reliabilitas	13
1.5.9 Analisis Data	14
1.5.7.1 Uji Koefisien Determinasi	14
1.5.7.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	15
1.5.7.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	15
1.5.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	16
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	18
2.1.1 Pengertian Pemasaran	18
2.1.2 Fungsi Pemasaran	18
2.1.3 Tujuan Pemasaran	20
2.1.4 Bauran Pemasaran	20
2.2 Kualitas Produk	21
2.2.1 Pengertian Produk	21
2.2.2 Pengertian Kualitas Produk	22
2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk	23
2.3 Keputusan Pembelian	25
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	25
2.3.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	26
 BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	28
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	29
3.2.1 Visi Perusahaan	29
3.2.2 Misi Perusahaan	29
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	29
3.3.1 Struktur Organisasi	29
3.3.2 Pembagian Tugas	30
3.4 Produk dan Harga Jual	31
3.5 Karakteristik Responden	33
3.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33

	Halaman:
3.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
3.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
3.6 Penilaian Responden	36
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Uji Instrumen Penelitian	40
4.1.1 Uji Validitas	40
4.1.2 Uji Reliabilitas	44
4.2 Analisis Data	45
4.2.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
4.2.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	47
4.2.3 Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	48
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	52
4.3 Pembahasan	54
4.3.1 Pengaruh Kinerja Terhadap Keputusan Pembelian	54
4.3.2 Pengaruh Fitur Terhadap Keputusan Pembelian	54
4.3.3 Pengaruh Estetika Terhadap Keputusan Pembelian	55
4.3.4 Pengaruh Kinerja, Fitur, dan Estetika Terhadap Keputusan Pembelian pada Seblak Jeletot Hasan	56
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
 DAFTAR PUSTAKA	 59
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman:
Tabel 1.1 Data Penjualan Tahun 2019-2021	2
Tabel 1.2 Skala Likert	9
Tabel 1.3 Data Jumlah Konsumen Tahun 2019-2021	10
Tabel 1.4 Definisi Operasional Variabel	12
Tabel 3.1 Produk dan Harga Jual Seblak Jeletot Hasan	30
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 3.3 Usia Responden	33
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 3.6 Penilaian Responden Variabel Kinerja (X1)	35
Tabel 3.7 Penilaian Responden Variabel Fitur (X2)	36
Tabel 3.8 Penilaian Responden Variabel Estetika (X3)	36
Tabel 3.9 Penilaian Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y) .	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X1)	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Fitur (X2)	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Estetika (X3)	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
Tabel 4.7 Interpretasi Koefisien Korelasi	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)	48
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman:
Gambar 1.1 Layanan Grabfood Untuk Seblak Jeletot Hasan	4
Gambar 1.2 Layanan Gofood Untuk Seblak Jeletot Hasan	5
Gambar 1.3 Layanan Shopeefood Untuk Seblak Jeletot Hasan	6
Gambar 1.4 Kerangka Berpikir	8
Gambar 3.1 Lokasi Perusahaan	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Seblak Jeletot Hasan	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Pengambilan Data dari Seblak Jeletot Hasan
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan (Konsultasi) Laporan Akhir
- Lampiran 6 Kartu Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Revisi
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 10 Daftar Pertanyaan Wawancara Perusahaan
- Lampiran 11 Daftar Pertanyaan Wawancara Konsumen
- Lampiran 12 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 13 Hasil Uji Validitas di SPSS versi 25
- Lampiran 14 R Tabel
- Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas di SPSS versi 25
- Lampiran 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi, Uji F, Uji T, Regresi Linier
Berganda
- Lampiran 17 F Tabel
- Lampiran 18 T Tabel