

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PECEL LELE LESEHAN
WONG KAMPUNG 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:

NURLAILA AZIZAH

NPM 0620 3060 0233

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PECEL LELE LESEHAN
WONG KAMPUNG PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR


OLEH:

**NURLAILA AZIZAH
NPM 0620 3060 0233**


Menyetujui,

Palembang, 22 Agustus 2023

Pembimbing I,

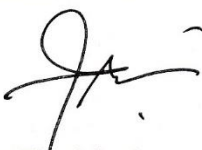

**Rini, S.E., MAB
NIP 196012281990032002**

Pembimbing II,


**Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA
NIP 197602222002121001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**


**Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA
NIP 197602222002121001**

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


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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurlaila Azizah
NPM : 062030600233
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pecel Lele Lesehan Wong Kampung 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, 22 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nurlaila Azizah

NPM 062030600233

LEMBAR PENGESAHAN




Nama : Nurlaila Azizah
NPM : 062030600233
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang

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

Pada Hari: ..Selasa.....

Tanggal : ..22 Agustus.....2023

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Paisal, S.E., M.Si Ketua Penguji		22 / 08 2023
2.	Dr. M. Syahirman Yusi, S.E., MS Anggota Penguji		22 / 08 2023
3.	Munparidi, S.E., M.Si Anggota Penguji		22 / 08 2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Barang siapa keluar untuk mencari sebuah ilmu, maka ia akan berada di jalan Allah hingga ia kembali.” (HR Tirmidzi)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 NF**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan hidayat-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Adapun penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III yang telah ditetapkan Politeknik Negeri Sriwijaya pada Jurusan Administrasi Bisnis.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang”**. Laporan Akhir ini menjelaskan mengenai pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang. Laporan Akhir ini menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang pada dimensi Keandalan (*Reability*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*Confermance to Specifications*) dan Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*), sedangkan dimensi Kinerja (*Performance*) dan Daya tahan (*Durability*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi penyajian maupun segi pembahasannya. 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 Akhir ini.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Dalam penulisan dan penyusunan Laporan Akhir ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan bimbingan, masukan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
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 Koordinator Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Rini, S.E., MAB., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
6. Segenap Dosen Pengajar dan Staf Karyawan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak Sufirman selaku pemilik usaha Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang.
8. Kedua orang tua dan saudariku yang telah memberikan doa, cinta, kasih sayang, semangat dan dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Kepada Nur Zahra Lutfia yang selalu memberikan semangat dan dukungannya, serta menjadi tempat berbagi cerita keluh dan kesah selama ini.

10. Sahabatku Putri Rizki, Dwiki Rezky Syahrani dan Siti Chairunnisa yang selalu memberikan motivasi dan saling mendukung serta berbagi pengetahuan dalam penyusunan Laporan Akhir.
11. Teman seperjuangan kelas 6 NF.
12. Semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu persatu, yang turut membantu penulis dalam proses menyelesaikan Laporan Akhir ini.

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, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang dan untuk mengetahui dimensi kualitas produk yang paling berpengaruh terhadap variabel keputusan pembelian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan studi pustaka, wawancara dan kuesioner. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang yaitu sebanyak 92 responden. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Non Probability Sampling* dengan metode *Sampling Insidental*. Analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi, uji t, uji F dan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa dimensi Keandalan, Kesesuaian dengan spesifikasi dan Kualitas yang dipersepsikan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian, sedangkan dimensi Kinerja dan Daya Tahan tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel keputusan pembelian. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa dimensi Kinerja, Keandalan, Kesesuaian dengan spesifikasi, Daya Tahan dan Kualitas yang dipersepsikan berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel keputusan pembelian. Dimensi variabel kualitas produk yang paling dominan dalam mempengaruhi variabel keputusan pembelian adalah dimensi Keandalan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,296 dan lebih besar dari pada dimensi lain.

Kata kunci: Kualitas produk, keputusan pembelian.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality on purchasing decisions at Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang and to determine the dimensions of product quality that have the most influence on purchasing decision variables. Data collection techniques in this study used literature, interviews and questionnaires. The sample in this study were consumers of Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang, namely 92 respondents. The sampling technique used in this study is the Non Probability Sampling technique with the Incidental Sampling method. Data analysis used by the authors in this study was validity test, reliability test, coefficient of determination, t test, F test and multiple linear regression with the help of SPSS version 25 software. The partial results showed that the dimensions of Reliability, Compliance with specifications and Quality which is perceived to have a partially significant effect on purchasing decisions, while the dimensions of Performance and Durability do not have a partially significant effect on purchasing decision variables. The results of the study simultaneously show that the dimensions of Performance, Reliability, Conformance with specifications, Durability and Perceived Quality have a joint effect on the purchasing decision variables. The variable dimension of product quality that is most dominant in influencing the purchasing decision variable is the Reliability dimension with a regression coefficient value of 0.296 and is greater than the other dimensions.

Keywords: *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
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 Penelitian.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.5.1 Pendekatan Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	8
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	9
1.5.4 Populasi dan Sampel	10
1.5.5 Analisis Data	12
1.6 Definisi Operasional Variabel	16
1.7 Kerangka Pemikiran.....	18
1.8 Pengembangan Hipotesis	19

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemasaran	20
2.1.1 Pengertian Pemasaran	20
2.1.2 Bauran Pemasaran	20
2.2 Produk	21
2.2.1 Pengertian Produk	21
2.2.2 Kualitas Produk	22
2.2.3 Dimensi Kualitas Produk	22
2.3 Keputusan Pembelian.....	23
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	23
2.3.2 Proses Keputusan Pembelian	24
2.3.3 Dimensi Keputusan Pembelian	24

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	28
3.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	29
3.2.1 Visi Perusahaan	29
3.2.2 Misi Perusahaan	29
3.2.3 Tujuan Perusahaan	29
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	29
3.3.1 Struktur Organisasi.....	29
3.3.2 Pembagian Tugas	32
3.4 Produk yang ditawarkan Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang	33
3.5 Data Penjualan Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang	35
3.6 Identitas Responden	36
3.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	38
3.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Instrumen	45
4.1.1 Hasil Uji Validitas	45
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.2 Hasil Uji Hipotesis	51
4.2.1 Koefisien Determinasi.....	51
4.2.2 Uji t (Parsial)	53
4.2.3 Uji F (Simultan)	56

Halaman

4.2.4 Regresi Linear Berganda.....	57
4.3 Pembahasan.....	59
4.3.1 Pengaruh Kinerja (<i>Performance</i>) Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang Terhadap Keputusan Pembelian.....	59
4.3.2 Pengaruh Keandalan (<i>Reability</i>) Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang Terhadap Keputusan Pembelian.....	60
4.3.3 Pengaruh Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>Confermance to Specifications</i>) Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang Terhadap Keputusan Pembelian	61
4.3.4 Pengaruh Daya tahan (<i>Durability</i>) Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang Terhadap Keputusan Pembelian.....	61
4.3.5 Pengaruh Kualitas yang dipersepsikan (<i>Perceived Quality</i>) Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang Terhadap Keputusan Pembelian.....	62
4.3.6 Pengaruh Kinerja, Keandalan, Kesesuaian dengan Spesifikasi, Daya Tahan dan Kualitas yang Dipersepsikan terhadap variabel Keputusan Pembelian Secara Simultan ...	63
4.3.7 Dimensi yang paling Dominan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang Tahun 2018-2022	5
Tabel 1.2 Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi.....	14
Tabel 1.3 Skala Pengukuran Likert.....	16
Tabel 1.4 Operasional Variabel	17
Tabel 3.1 Rincian Karyawan Pece Lele Lesehan Wong Kampung Palembang.....	32
Tabel 3.2 Daftar Menu Makanan dan Minuman Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang	33
Tabel 3.3 Data Penjualan Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang Tahun 2018-2022	36
Tabel 3.4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 3.5 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 3.6 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 3.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X).....	39
Tabel 3.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y)	41
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X).....	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (KD).....	51
Tabel 4.5 Interpretasi Koefisien Korelasi	52
Tabel 4.6 Hasil Uji t (Parsial).....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji F (Simultan).....	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Konseptual Kerangka Berpikir.....	19
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Pecel Lele Lesehan Wong Kampung Palembang	31

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
2. Surat Permohonan Pengambilan Data
3. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
4. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Dosen Pembimbing I
5. Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Dosen Pembimbing II
6. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
7. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
8. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
9. Lembar Kunjungan Mahasiswa
10. Kuesioner
11. Hasil Uji Validitas
12. Hasil Uji Reliabilitas
13. Hasil Uji t (Parsial)
14. Hasil Uji F (Simultan)
15. Hasil Regresi Linear Berganda
16. Tabel Distribusi r_{tabel} , t_{tabel} dan F_{tabel}
17. Daftar Wawancara
18. Lembar Revisi Laporan Akhir
19. Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir