

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PEMBALUT CHARM (Studi Kasus Pada Mahasiswi Jurusan  
Administrasi Bisnis Program D-III Politeknik Negeri Sriwijaya)**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:**

**NURSABRINA  
0612 3060 1189**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2015**

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PEMBALUT CHARM (Studi Kasus Pada Mahasiswi Jurusan Administrasi Bisnis Program D-III Politeknik Negeri Sriwijaya)**



**LAPORAN AKHIR**

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

**Oleh:  
Nursabrina  
0612 3060 1189**

Menyetujui,  
Pembimbing I

Palembang, Juni 2015  
Pembimbing II

Munfaridi Zamhari, S.E., M.Si.  
NIP 196511251994031002

Sari Lestari ZR. S.E., M.Ec.  
NIP 197705212006042001



Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.  
NIP 197208182003121002



### SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nursabrina  
NIM : 0612 3060 1189  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap  
Keputusan Pembelian Pembalut Charm (Studi  
Kasus Pada Mahasiswi Jurusan Administrasi  
Bisnis Program D-III Politeknik Negeri Sriwijaya )

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana yang tertera diatas beserta isinya merupakan hasil dari penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir 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, 01 Juli 2015  
Yang membuat pernyataan



Nursabrina  
NIM 061230601189

### LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Nursabrina  
NIM : 0612 3060 1189  
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pembalut Charm (Studi Kasus Pada Mahasiswi Jurusan Administrasi Bisnis Program D-III Politeknik Negeri Sriwijaya)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir Jurusan Administrasi Bisnis dan dinyatakan **LULUS**

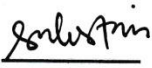



Pada Hari:

Rabu

Tanggal:

01 Juli 2015

### TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec.</u> Ketua		<u>8-7-2015</u>
2.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>8-7-2015</u>
3.	<u>Purwati, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>11-8-2015</u>
4.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>7-7-2015</u>

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

***“Jika manusia itu sudah mengenal diri dan ilmu yang tepat baginya, lalu melaksanakannya dalam bentuk yang sesempurna mungkin, maka ia akan memperoleh nikmatnya keberhasilan dan lezatnya kemenangan”***

**(Dr. ‘Aidh Al-Qarni)**

***" Pekerjaan besar tidak dihasilkan dari kekuatan, melainkan oleh ketekunan "***

**(Samuel Johnson)**

### **Kupersembahkan untuk:**

- ❖ Ayahanda dan Ibunda Tercinta**
- ❖ Saudari-saudariku Tersayang**
- ❖ Dosen Pembimbing 1 dan Pembimbing 2 yang saya hormati**
- ❖ Teman seperjuangan di semester 6**
- ❖ Almamater yang saya banggakan**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil' Alamin, Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta Alam, atas segala rahmat dan ridhoNya-lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PEMBALUT CHARM (Studi Kasus Pada Mahasiswi Jurusan Administrasi Bisnis Program D-III Politeknik Negeri Sriwijaya)”** tepat pada waktunya, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Pada penyusunan Laporan Akhir ini membahas perumusan masalah mengenai apakah dimensi kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pembalut Charm dan dimensi apa saja yang paling dominan terhadap keputusan pembelian pembalut Charm. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa dimensi yang paling berpengaruh dan paling dominan adalah dimensi karakteristik pelengkap.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna dalam penulisan maupun penyajian Laporan Akhir ini. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2015

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, yang selalu memberikan semangat, bimbingan, dukungan, pengarahan, doa, kritik, saran dan masukan yang sangat berarti hingga terselesaikannya Laporan Akhir ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Rd. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Munfaridi Zamhari, S.E.,M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, memberi saran serta arahan dan kritik dalam penyusunan Laporan Akhir ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, memberi saran serta arahan dan kritik dalam penyusunan Laporan Akhir ini sehingga dapat terselesaikan.
6. Bapak/Ibu dosen pengajar jurusan Administrasi Bisnis politeknik negeri sriwijaya Palembang yang telah mendidik, membimbing, memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Segenap staff Administrasi dan Perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu baik selama kuliah maupun proses penyusunan Laporan Akhir ini.
8. Responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
9. Ayahanda (Syukri) dan Ibunda tercinta (Syarifah) serta Ayukku (Fadhlah, Nadra, Rama, dan Dayah), Adikku (Dedek), serta Keponakanku tersayang

Zidan, Fahri, Zahra, Zikir, dan si kecil Khanza yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan padaku dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

10. Teman-teman seperjuangan di kelas 6 ANA yang telah menjadi tempat bertukar pikiran, memberikan motivasi, dukungan, doa dan terima kasih atas kenangan yang indah selama 3 tahun bersama-sama.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam terselesaikannya Laporan Akhir ini.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, do'a yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlimpah sesuai dengan perbuatan yang telah dilakukannya.

Palembang, Juni 2015

Penulis



## **ABSTRACT**

The final report is intended to determine which the product quality dimension influence on purchasing decisions and product quality dimension is the most dominant influence on purchasing decisions Charm pads. The sample was students majoring in Business Administration vocational program State Polytechnic of Sriwijaya many as 65 respondents. Results of this analysis indicate the value of Adjusted R Square of 0.622 or 62.2%, which indicates that purchasing decisions are influenced by the six dimensions of quality of products remaining at 37.8% influenced by other variables outside the model is not examined. Dimensional complementary characteristics to be the most dominant in influencing purchasing decisions with regresi coefficient of 62.1%. Companies must maintain and improve the dimensional characteristics of complementary by providing new features in products.

Keywords: Dimension Product Quality, Purchasing Decisions

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL ..</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN ..</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR ..</b> .....	<b>iv</b>
<b>UCAPAN DAN TERIMA KASIH ..</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT ..</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI ..</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR ..</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL ..</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN ..</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat .....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metodologi Penelitian .....	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	6
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data .....	6
1.5.4 Operasional Variabel .....	7
1.6 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling .....	9
1.7 Analisis Data .....	11

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Pengertian Pemasaran .....	13
2.2	Bauran Pemasaran .....	13
2.3	Pengertian Produk .....	14
	2.3.1 Klasifikasi Produk .....	15
	2.3.2 Kualitas Produk .....	16
	2.3.3 Dimensi Kualitas Produk .....	17
2.4	Keputusan Pembelian .....	18
	2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
	2.4.2 Tahapan Proses Keputusan Pembelian .....	19

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah Jurusan Administrasi Bisnis .....	21
	3.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan .....	22
	3.1.2 Struktural Organisasi Administrasi Bisnis .....	24
3.2	Sejarah Singkat PT Unicharm .....	25
	3.2.1 Visi dan Misi Perusahaan .....	26
	3.2.2 Nilai-Nilai Perusahaan .....	27
3.3	Profil Responden .....	27

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Uji Validitas .....	37
4.2	Uji Reliabilitas .....	42
4.3	Analisis Data .....	45
	4.3.1 Koefisien Determinasi.....	45
	4.3.2 Uji F (Uji Secara Serentak) .....	47
	4.3.3 Uji T (Uji Secara Parsial/Sendiri-sendiri) .....	48
4.4	Dimensi yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian.....	53

**BAB V KESIMPULAN**

5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen.....	19
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Jurusan Administrasi Bisnis .....	24

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Produk Pembalut yang Digunakan Mahasiswa.....	3
Tabel 1.2 Operasional Variabel .....	8
Tabel 1.3 Skala Likert .....	9
Tabel 3.1 Data Responden Berdasarkan Kelas .....	28
Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Tingkat Semester .....	29
Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Umur .....	29
Tabel 3.4 Data Responden Berdasarkan Status Mahasiswi .....	30
Tabel 3.5 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Dimensi Kinerja.....	30
Tabel 3.6 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Dimensi Karakteristik Pelengkap .....	31
Tabel 3.7 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Dimensi Keandalan dan Daya Tahan. ....	32
Tabel 3.8 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Dimensi Kemudahan Pengoperasian .....	33
Tabel 3.9 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Dimensi Penampilan, Daya tarik.....	33
Tabel 3.10 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Dimensi Profil dan Citra Produk.....	34
Tabel 3.11 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Keputusan Pembelian .....	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Dimensi Kinerja. ....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Dimensi Karakteristik Pelengkap.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Dimensi Keandalan dan Daya Tahan.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Dimensi Kemudahan Pengoperasian .....	39
Tabel 4.5 Tabel Hasil Uji Validitas Dimensi Penampilan Daya Tarik .....	40
Tabel 4.6 Tabel Hasil Uji Validitas Dimensi Profil dan Citra Produk...	40

Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	41
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen .....	42
Tabel 4.9	Tabel Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian .....	44
Tabel 4.10	Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R.....	45
Tabel 4.11	Tabel Model Summary .....	46
Tabel 4.12	Tabel Anova.....	47
Tabel 4.13	Tabel Coefficeints .....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 3 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 4 Surat Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Pengolahan Data dengan SPSS
- Lampiran 11 Tabel r Product Moment
- Lampiran 12 Tabel Distribusi f untuk probabilitas 0,05
- Lampiran 13 Tabel Distribusi t