

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA PERTUKANGAN KAYU RIAN
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

Wolla Liliantha Savera Tera

NPM 061430601431

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

2017

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA PERTUKANGAN KAYU RIAN
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

Wolla Liliantha Savera Tera

NPM 061430601431

Menyetujui,

Pembimbing I,

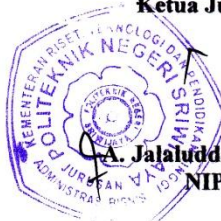
**L. Suhairi Hazizma, S.E., M.Si.
196004281989031001**

Pembimbing II,

**Rini, S.E., M.AB
196012281990032002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 196008061989101001**



SURAT PERNYATAAN LAPORAN AKHIR

Nama : Wolla Liliantha Savera Tera
NIM : 061430601431
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis DIII
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Produk Terhadap Keputusan
Pembelian Konsumen pada Pertukangan Kayu Rian
Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. laporan akhir tersebut bukanlah plagiat atau salinan laporan akhir milik orang lain.
3. apabila Laporan Akhir saya plagiat atau salinan laporan akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan laporan akhir ini dan konsekuensinya.

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

Palembang, 2017



Wolla Liliantha Savera Tera
NIM 061430601431

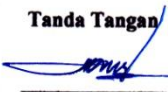
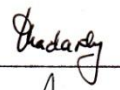
LEMBAR PENGESAHAN

Nama mahasiswa : Wolla Liliantha Savera Tera
NPM : 061430601431
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Produk Terhadap Keputusan
Pembelian Konsumen Pada Pertukangan Kayu
Rian Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Pada hari: Selasa
Tanggal: 18 Juli 2017

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. H.M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si</u> Ketua		26/7/2017
2.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M</u> Anggota		01/08/17
3.	<u>Gst. Oka Windarti, S.E., M.M</u> Anggota		26/7/2017
4.	<u>Dr. Mariska Lupikawati, S.E., M.M</u> Anggota		31/7/2017

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Barang siapa keluar untuk mencari Ilmu maka dia berada di jalan Allah.
(HR. Turmudzi)*

*Orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal
yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka
menyukainya atau tidak.*

(Aldus Huxley)

*Jangan membandingkan diri Anda dengan siapa pun di dunia ini; jika Anda
melakukannya, Anda menghina diri sendiri.*

(Bill Gates)

*Selalu bahagia, selalu berdo'a, selalu melakukan yang terbaik, dan bersyukur
untuk segalanya.*

(Penulis)

Laporan Akhir ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Papa Lindon Johnson dan Mama Sri Wahyuni selaku orang tuaku tercinta
- ❖ Wegga Valencia Devantha Tera dan Wildra Syawalova Seranov Tera selaku saudaraku tersayang
- ❖ Dosen Pembimbingku
- ❖ Sahabat-sahabat terkasih dan teman seperjuangan kelas 6 NF
- ❖ Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat pertolongan, karunia dan rahmat Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dan Laporan Akhir ini yang berjudul “**Analisis Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pertukangan Kayu Rian**” dengan sebaik-baiknya.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan pendidikan program Diploma III pada Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis. Laporan ini menghasilkan penilaian konsumen terhadap dimensi kualitas produk serta keputusan pembeliannya, persepsi konsumen terhadap dimensi kualitas produk ini sudah baik dan tergolong insterprestasi skor kuat. Artinya bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas produk Pertukangan Kayu Rian sudah baik sehingga membuat konsumen memutuskan untuk membeli produk Pertukangan Kayu Rian Palembang

Penulis sadar bahwa dalam penulisan laporan ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi kesempurnaan laporan ini kedepannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis.

Palembang, Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbil'alamin, penulis panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia serta tak lupa pula penulis haturkan shalawat dan salam kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW dan para pengikutnya hingga akhir zaman sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik. Penulis pun menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa ada, bimbingan, petunjuk, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segenap kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa. MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A. Jalaludin. Sayuti, S.E., M.HumRes. M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Bapak L. Suhairi Hazizma, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan selama proses bimbingan Laporan Akhir.
5. Ibu Rini, S.E., M.A.B. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan selama proses bimbingan Laporan Akhir.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan kepada kami.
7. Orangtua dan keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun berupa materil serta kasih sayangnya untuk penulis.
8. Wegga Valencia Devantha Tera dan Wildra Syawalova Seranov Tera selaku saudaraku tercinta, terima kasih telah memberikan doa dan dukungannya.
9. Semua teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Angkatan 2014 terutama kelas 6 NF.
10. Kedelapan sahabat seperjuangan selama kuliah yang selalu menghibur dan memberi semangat setiap hari.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penulisan dan penyusunan laporan akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita semua selalu berada di dalam perlindungan Nya. Amin.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada Pertukangan Kayu Rian. metode penelitian ini adalah kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Pertukangan Kayu Rian dengan jumlah 90 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah perhitungan secara persentase. Variabel dari penelitian ini terdiri dari Kualitas Produk (X) dan Keputusan Pembelian (Y), untuk variabel kualitas produk terdapat delapan dimensi yaitu Kinerja (X_1), Kelebihan (X_2), Keandalan (X_3), Kesesuaian dengan Spesifikasi (X_4), Daya Tahan (X_5), Kemampuan Diperbaiki (X_6), Keindahan (X_7), dan Kualitas yang Dipersepsikan (X_8). Hasil penelitian ini adalah rata-rata dimensi kualitas produk mendapatkan skor sebesar 73,92% tergolong kedalam interpretasi skor “kuat”. Dimensi kualitas produk yang paling dominan terhadap keputusan pembelian yaitu dimensi daya tahan mendapatkan skor sebesar 83,38% tergolong kedalam interpretasi skor “sangat kuat”. Dimensi keputusan pembelian mendapatkan skor rata-rata 76,68% tergolong interpretasi skor “Kuat”. Hal ini berarti bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas produk Pertukangan Kayu Rian sudah baik sehingga membuat konsumen memutuskan untuk membeli produk Pertukangan Kayu Rian Palembang.

Kata Kunci: **Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian Konsumen**

ABSTRACT

This research aims at find out how the quality of the product against the purchasing decisions of consumers on Carpentry Rian. the method of this research is quantitative. The sample in this research are consumer Carpentry Rian with a total of 90 people respondents. Technical data collection using the questionnaire and data analysis technique used is interpretation score. The variables of this study consists of a Quality product (X) and (Y) purchasing decisions, for the variable quality of products there are eight dimensions i.e. performance (X₁), excess (X₂), reliability (X₃), Compliance with the specifications (X₄), durability (X₅), Improved Capability (X₆), beauty (X₇), and Perceived quality (X₈). The results of this research are the average dimensions of the product quality get the score of 73.92% classified into "strong" score interpretation. The dimension of the quality of the product the most dominant against the decision of purchase i.e. a dimension durability get score of 83.38% belongs to the interpretation into the score of "very strong". The dimensions of the buying decision gets an average score of 76.68% score interpretation belongs to the "strong". This means that the perception of consumers against product quality Carpentry Rian already so well that makes consumers decide to buy Carpentry Rian Palembang.

Keywords: Product Quality and Consumer Buying Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
1.5 Metodologi Penulisan	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.5 Analisis Data	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pemasaran	12
2.1.1 Pengertian Pemasaran	17
2.2 Produk	12
2.2.1 Pengertian Produk	12
2.3 Kualitas Produk	13
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	13

2.3.2 Dimensi Kualitas Produk	13
2.4 Pengambilan Keputusan Pembelian	14
2.4.1 Pengertian Pengambilan Keputusan	14
2.4.2 Pengertian Pengambilan Keputusan Pembelian	14
2.4.3 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	15
2.4.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen	17
 BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Umum Perusahaan	19
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	20
3.2.1 Visi Perusahaan	20
3.2.2 Misi Perusahaan	20
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	21
3.3.1 Struktur Organisasi	21
3.3.2 Uraian Tugas	22
3.4 Daftar Karyawan Dan Gaji Karyawan	24
3.5 Daftar Produk, Harga Dan Omzet	25
3.6 Profil Responden	26
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Analisis Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pertukangan Kayu Rian Palembang	30
4.2 Dimensi Kualitas Produk Yang Paling Dominan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen	59
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Surat Izin Tempat Usaha	20
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Pertukangan Kayu Rian Palembang.....	22

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Omzet Pertukangan Kayu Rian	2
Tabel 1.2 Harga Barang Kayu dan Olahan Pertukangan Kayu Rian	3
Tabel 1.3 Harga Satu Set Olahan Pertukangan Kayu Rian	3
Tabel 3.1 Daftar Jumlah dan Gaji Karyawan Pertukangan Kayu Rian	24
Tabel 3.2 Harga Barang Kayu dan Olahan Pertukangan Kayu Rian	25
Tabel 3.3 Harga Satu Set Olahan Pertukangan Kayu Rian	25
Tabel 3.4 Daya Tahan Produk Olahan Pertukangan Kayu Rian	26
Tabel 3.5 Omzet Pertukangan Kayu Rian Tahun 2014-2016	26
Tabel 3.6 Kelompok Responden Beredasarkan Usia	27
Tabel 3.6 Kelompok Responden Beredasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 3.6 Kelompok Responden Beredasarkan Pekerjaan	28
Tabel 4.1 Dimensi Kinerja	31
Tabel 4.2 Dimensi Kelebihan	34
Tabel 4.1 Dimensi Keandalan	37
Tabel 4.1 Dimensi Kesesuaian Dengan Spesifikasi	39
Tabel 4.1 Dimensi Daya Tahan	42
Tabel 4.1 Dimensi Kemampuan Diperbaiki	45
Tabel 4.1 Dimensi Keindahan	48
Tabel 4.1 Dimensi Kualitas Yang Dipersepsikan	51
Tabel 4.1 Dimensi Keputusan Pembelian Konsumen	54
Tabel 4.1 Rata-Rata Dimensi Kualitas Produk	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Balasan Perusahaan
- Lampiran 5 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 9 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 10 Daftar Wawancara
- Lampiran 11 Data dari Perusahaan
- Lampiran 12 Kuesioner
- Lampiran 13 Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 14 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 15 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 16 Surat Ijin Usaha