

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN TELEPON SELULER SAMSUNG GALAXY
(STUDI KASUS: KARYAWAN TOYOTA AUTO 2000 VETERAN
PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh :

**Machdalena
0611 3060 1231**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2014**

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Jalan Sriwijaya Negara, PALEMBANG 30132
Telp. 011-3334114 Fax. 011-3334111

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN TELEPON SELULER SAMSUNG GALAXY
(STUDI KASUS: KARYAWAN TOYOTA AUTO 2000 VETERAN
PALEMBANG)**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**Machdalena
0611 3060 1231**

Menyetujui

Pembimbing I,

**Neneng Miskiyah, S.E., M.Si.
NIP 197312281996032002**

Pembimbing II,

**Divianto, S.E., M.M.
NIP 197602192006041002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Srijaya Negara, PALEMBANG 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Telp. 0711-355414 Fax. 0711-355918 Web : <http://www.polisriwijaya.ac.id> E-Mail : info@polisriwijaya.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Machdalena
NIM : 0611 3060 1231
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Telepon Seluler Samsung Galaxy (Studi Kasus: Karyawan Toyota AUTO 2000 Veteran Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil 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, Juli 2014

Yang membuat pernyataan



NIM 061130601231

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Machdalena
NIM : 061130601231
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Telepon Seluler Samsung Galaxy (Studi Kasus: Karyawan Toyota AUTO 2000 Veteran Palembang)

Telah Dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

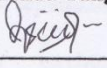
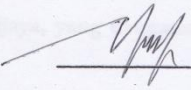
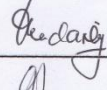

Pada hari

Rabu

Tanggal

16 Juli 2014

TIM PENGUJI

| No. | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|-----|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. | Lismini, S.E., M.Si. Ketua |  | 7 Agustus 2014 |
| 2. | Yahya, S.E., M.Si. Anggota |  | 7 Agustus 2014 |
| 3. | Gat. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M. Anggota |  | 7 Agustus 2014 |
| 4. | Divianto, S.E., M.M. Anggota |  | 8 Agustus 2014 |

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Ketika orang di sekitar Anda tidak menghargai kemampuan Anda maka buatlah diri Anda menjadi PANTAS untuk dihargai”

“Man Jadda Wajada – Kesungguhan Akan Membuahkan Hasil”

Kupersembahkan Kepada:

- ❖ **Terkhusus untuk Ayahanda dan Ibunda tercinta dan Adik-adikku tersayang.**
- ❖ **Keluarga besarku tercinta.**
- ❖ **Teman-teman seperjuanganku di kelas 6 ANC.**
- ❖ **Almamaterku tercinta, Politeknik Negeri Sriwijaya, yang dengannya aku akan meraih cita-cita.**

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbilalamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Telepon Seluler Samsung Galaxy (Studi Kasus: Karyawan Toyota AUTO 2000 Veteran Palembang)” sebagai syarat memenuhi penyelesaian studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini tidak akan bisa selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam kelancaran penyelesaian laporan akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan akhir ini masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan pada laporan-laporan selanjutnya.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga bantuan serta bimbingan yang penulis dapatkan selama penulisan laporan akhir ini mendapatkan Ridho dari Allah SWT. Amiin.

Palembang, Juli 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam pembuatan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan berupa saran, kritik, bimbingan serta dorongan moral dari segala pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Neneng Miskiyah, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dalam membantu penyusunan Laporan Akhir.
5. Bapak Divianto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II dalam membantu penyusunan Laporan Akhir.
6. Seluruh Dosen dan segenap karyawan/i Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Ibu Mia selaku staff perpustakaan yang senantiasa membantu dalam proses peminjaman buku dan literatur.
8. Bapak Suminta selaku Pimpinan Human Resource Development General Affair Toyota AUTO 2000 Veteran Palembang.
9. Seluruh karyawan/i Toyota AUTO 2000 Veteran Palembang.
10. Kedua orangtua, adik-adikku, dan keluarga besar tercinta atas do'a, cinta, kasih sayang, semangat dan bantuan baik berupa moril maupun materil dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
11. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Administrasi Bisnis tahun 2014 terkhusus untuk 6 ANC.
12. Almamater tercinta, Politeknik Negeri Sriwijaya.

13. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Laporan Akhir ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu.

Semoga segala kebaikan dan kebijakan yang telah penulis terima dari kalian semua memperoleh balasan dari Allah SWT. Amiin.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga bantuan serta bimbingan yang penulis dapatkan selama penulisan laporan akhir ini mendapatkan Ridho dari Allah SWT. Amiin.

Palembang, Juli 2014

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this Final Report is to find out how big the influence of quality product towards the purchase decision Samsung Galaxy's handphone to the Toyota AUTO 2000 Veteran Palembang's Employees simultaneously and partially. This report is also to find out which variables of quality product that have dominant influence of the purchase decision Samsung Galaxy's handphone to the Toyota AUTO 2000 Veteran Palembang's Employees. The writer was collected the data by using questioner that has been given to 50 employees as respondents. The analysis that the writer used are validity test and reliability test, multiple regression analysis test, hypothesis testing by t tes and F test, and analysis of determination coefficient which processed by using SPSS for Windows version 19.0. Based on the result of the analysis, the result of t test showed that the quality of product which has the influence of the purchase decision Samsung Galaxy's handphone significantly are variable of reliability is 2,138 and perceived quality variable is 3,745. The result of F test is $F_{count} > F_{table}$ ($3,780 > 2,140$) with significant's value 0,002, so we can conclude that the quality product variable simultaneously has influenced the purchae decision of Samsung Galaxy's handphone to the Toyota AUTO 2000 Veteran Palembang's Employees and also the quality product which has dominant influence is perceived quality variable with the influence's level of 46 percent.

Keyword: Quality Product, Purchase Decision

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| UCAPAN TERIMA KASIH | vii |
| ABSTRACT..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan..... | 5 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.6 Metodologi Penelitian | 7 |
| 1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian..... | 7 |
| 1.6.2 Jenis dan Sumber Data | 7 |
| 1.6.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 7 |
| 1.6.4 Populasi dan Sampel | 8 |
| 1.6.5 Analisis Data | 9 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 13 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|--------------------------------------------------|----|
| 2.1 Pengertian Pemasaran | 16 |
| 2.2 Pengertian Produk | 16 |
| 2.3 Kualitas Produk | 17 |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Produk | 17 |
| 2.3.2 Dimensi Kualitas Produk | 17 |
| 2.3.3 Perspektif Kualitas Produk | 20 |
| 2.4 Keputusan Pembelian | 21 |
| 2.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian | 21 |
| 2.4.2 Tipe-Tipe Perilaku Keputusan Membeli | 21 |
| 2.4.3 Proses Keputusan Pembeli | 23 |

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

| | |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1 Sejarah Singkat PT Samsung Electronic Indonesia | 25 |
| 3.2 Filosofi dan Nilai Perusahaan PT Samsung Electronic Indonesia | 26 |
| 3.2.1 Filosofi PT Samsung Electronic Indonesia | 26 |
| 3.2.2 Nilai-Nilai PT Samsung Electronic Indonesia | 27 |
| 3.3 Sejarah Singkat Toyota AUTO 2000 Veteran Palembang | 28 |
| 3.4 Visi dan Misi Perusahaan | 29 |
| 3.4.1 Visi Perusahaan | 29 |
| 3.4.2 Misi Perusahaan | 29 |
| 3.5 Nilai-Nilai Perusahaan | 30 |
| 3.6 Struktur Organisasi Perusahaan | 30 |
| 3.7 Uraian Jabatan | 33 |
| 3.8 Jumlah Karyawan Perusahaan | 36 |
| 3.9 Profil Responden | 37 |
| 3.10 Rekapitulasi Hasil Kuesioner | 39 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 43 |
| 4.1.1 Uji Validitas | 43 |
| 4.1.2 Uji Reliabilitas | 50 |
| 4.2 Analisis Deskriptif | 51 |
| 4.3 Analisis Regresi Linear Berganda | 62 |
| 4.4 Uji F (Uji Secara Bersama-Sama) | 64 |
| 4.5 Uji t (Uji Secara Parsial) | 65 |
| 4.6 Kualitas Produk yang Paling Dominan Terhadap Keputusan Pembelian Telepon Seluler Samsung Galaxy Pada Karyawan Toyota AUTO 2000 Veteran Palembang | 71 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan | 74 |
| 5.2 Saran..... | 74 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 Tingkat Penjualan Telepon Seluler Bersistem Android..... | 2 |
| Tabel 1.2 Skala Pengukuran..... | 13 |
| Tabel 3.1 Jumlah Karyawan Toyota AUTO 2000 Veteran Palembang | 36 |
| Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 37 |
| Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Umur..... | 38 |
| Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir | 39 |
| Tabel 3.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner | 40 |
| Tabel 4.1 Uji Validitas Kinerja (X_1) | 44 |
| Tabel 4.2 Uji Validitas Keragaman Produk (X_2) | 44 |
| Tabel 4.3 Uji Validitas Keandalan (X_3) | 45 |
| Tabel 4.4 Uji Validitas Kesesuaian (X_4) | 46 |
| Tabel 4.5 Uji Validitas Ketahanan (X_5) | 46 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Kemampuan Pelayanan (X_6)..... | 47 |
| Tabel 4.7 Uji Validitas Estetika (X_7) | 47 |
| Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas yang Dipersepsikan (X_8) | 48 |
| Tabel 4.9 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)..... | 49 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas | 50 |
| Tabel 4.11 Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian..... | 51 |
| Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel Kinerja (X_1)..... | 53 |
| Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel Keragaman Produk (X_2) | 54 |
| Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel Keandalan (X_3)..... | 55 |
| Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel Kesesuaian (X_4) | 56 |
| Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel Ketahanan (X_5)..... | 57 |
| Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel Kemampuan Pelayanan (X_6)..... | 58 |
| Tabel 4.18 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel Estetika (X_7)..... | 59 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel Kualitas yang Dipersepsikan (X_8) | 60 |
| Tabel 4.20 Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel Keputusan Pembelian (Y) | 61 |
| Tabel 4.21 Model Summary ^b | 63 |
| Tabel 4.22 ANOVA ^b | 64 |
| Tabel 4.23 Coefficients ^a | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Uji F | 12 |
| Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Uji t | 12 |
| Gambar 2.1 Empat Tipe Perilaku Membeli | 22 |
| Gambar 2.2 Proses Keputusan Pembeli..... | 23 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi Toyota AUTO 2000 Veteran Palembang..... | 32 |

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
2. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
3. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
4. Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
5. Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
6. Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir Penguji I
7. Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir Penguji II
8. Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir Penguji III
9. Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
10. Surat Pengantar Permohonan Pengambilan Data
11. Surat Persetujuan Pengambilan Data
12. Kartu Kunjungan Mahasiswa
13. Data Karyawan Toyota AUTO 2000 Veteran Palembang Pengguna Telepon Seluler Samsung Galaxy
14. Kuesioner Untuk Responden
15. Struktur Organisasi Perusahaan
16. Rekapitulasi Hasil Kuesioner
17. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
18. Frekuensi Profil Responden
19. Frekuensi Hasil Kuesioner
20. Hasil Analisis Deskriptif
21. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda