

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN TEH HITAM GUNUNG DEMPO
PADA KECAMATAN PAGARALAM SELATAN**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**Citra Pratiwi
NIM 0611 3060 0460**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN TEH HITAM GUNUNG DEMPO
PADA KECAMATAN PAGARALAM SELATAN**



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

Oleh:

**Citra Pratiwi
NIM 0611 3060 0460**

Menyetujui,

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

**Dewi Fadila, S.E., M.M
NIP 197504212001122001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



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



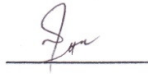
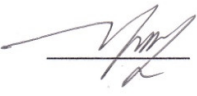
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Citra Pratiwi
NIM : 0611 3060 0460
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan
Pembelian Teh Hitam Gunung Dempo Pada
Kecamatan Pagaram Selatan

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

Pada hari:
Selasa
Tanggal:
15 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Hendra Sastrawinata, S.E., M.M</u> Ketua		<u>18 Agustus 2014</u>
2.	<u>Esva Alhadi, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>18 Agustus 2014</u>
3.	<u>Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.</u> Anggota		<u>18 Agustus 2014</u>
4.	<u>Yahya, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>18 Agustus 2014</u>



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

Jalan Srijaya Negara, PALEMBANG, 300139
Telp 0711-353414 Fax. 0711-355818 Web: <http://www.polsri.ac.id> E-mail: admiaga@polisriwijaya.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Citra Pratiwi
NIM : 0611 3060 0460
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Teh Hitam Gunung Dempo Pada Kecamatan Pagaram Selatan

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, 2014
Yang membuat pernyataan

METERAI
TEMPEL
3ACF0ACF283594422
6000
DJP
Citra Pratiwi

MOTTO

"Tidak ada yang tidak mungkin, kecuali menyerah"

"Tidak ada yang bisa membuat mimpi menjadi nyata,
kecuali diri sendiri"

"Rileks + Fokus = Sukses"

"Berdoa + Berusaha + Bertawakal = Kunci Awal
Keberhasilan"

"Senyum adalah cara simple untuk menikmati kehidupan"

"Bersyukur adalah cara terbaik untuk menikmati
kehidupan"

"My parents is everything"

Dipersembahkan Kepada:

- ❖ Kedua Orang Tuaku
- ❖ Kakak dan Adik-adikku
- ❖ Teman-teman
- ❖ Almamater

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini untuk memenuhi sebagian syarat menyelesaikan studi pada Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis.

Judul Laporan Akhir yang dibuat adalah Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Teh Hitam Gunung Dempo pada Kecamatan Pagaralam Selatan. Penulis menggunakan dimensi kualitas produk dalam penelitian ini, dan penulis berusaha menyajikan data serta hasil penelitian dengan baik dan akurat.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penulisan Laporan Akhir ini, baik dari segi penyajian data, penulisan, serta dari segi pembahasannya. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Penulis berhadap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun bagi pembaca, Amiin ya rabbal alamiin.

Palembang, Mei 2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan studi dan Laporan Akhir di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini tidak akan berjalan dengan baik dan lancar tanpa bantuan bimbingan, pengarahan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,serta selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu penulisan, membimbing dan mengarahkan serta memberikan solusi dalam menghadapi kelusitan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dewi Fadila, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, membimbing dan mengarahkan serta memberikan solusi dalam menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis yang telah banyak membantu dan mendidik penulis selama di Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Bapak Suparman selaku Pegawai pada PTPn 7 (persero) yang telah bersedia membantu memberikan data dan informasi kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Kedua orang tua, kakak dan adik-adikku yang telah memberikan banyak dukungan, motivasi, serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya.

8. Teman-teman seperjuangan Selvia Riani, Genovida Anggita, Indah Kurniati, Sri Lanjari, dan seluruh kelas 6NA angkatan 2011 yang selalu memberikan inspirasi dan motivasi untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. M. Ihsan Ardianto yang memberikan motivasi dan bantuan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Akhirnya bantuan semua pihak, penulis berdo'a semoga Allah SWT membalas semua kebaikan mereka, Amiin ya rabbal alamiin.

Penulis

ABSTRACT

This research is about the effect of product quality on purchasing decision of *Teh Hitam Gunung Dempo* in Subdistrict South of Pagaram. The writer wanted to know how much effect the product quality of purchasing decision of *Teh Hitam Gunung Dempo* and also wanted to know what kind dimension that had the most effect on purchasing decision. The data were collected by using interview with the employees at PTPn7 Pagaram, made documentation of important data, shared questionnaires for 100 respondents and library research. The writer used SPSS Program to analyze the data. The result shows, the effect of quality product was 0,504 or 50,3%. It means that the effect of purchasing decision was 50,3%. However 49,67% was influence from others effect. Based on the results, it is suggested that PTPn 7 should be grow up peculiarity product and durable product in their marketing to increase their purchasing product.

Keywords: Product Quality, Purchasing Decision.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PESETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	vii
DATAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 Metodologi Penelitian	4

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.1 Jenis dan Sumber Data	4
1.6 Teknik Pengumpulan Data	4
1.7 Teknik Analisis Data.....	6
1.8 Skala Pengukuran	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pemasaran.....	10
2.2 Kualitas Produk	11
2.3 Perilaku Konsumen.....	12
2.4 Keputusan Pembelian.....	13
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	18
3.2 Visi Misi dan Tujuan Perusahaan.....	19
3.2.1 Visi Perusahaan.....	19
3.2.2 Misi Perusahaan	20
3.2.3 Tujuan Perusahaan	20
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	21
3.4 Budidaya Teh.....	22
3.5 Pengolahan Teh di PTPn 7 Pagarlam.....	24
3.6 Luas Area Tanaman Teh Hitam Gunung Dempo Pagarlam (Ha)	34
3.7 Jenis-jenis Produk yang Dihasilkan.....	34
3.8 Laporan Pengeluaran Teh Hitam Gunung Dempo periode Januari-Maret 2014	34

3.9 Profil Responden	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Analisis Frekuensi Hasil Kuesioner Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian Teh Hitam Gunung Dempo	37
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	42
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	53
4.3 Hasil Uji Korelasi	54
4.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	61
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Skala Pengukuran.....	9
Tabel 3.6 Luas Areal Tanaman Teh Gunung Dempo.....	34
Tabel 3.7 Jenis-jenis Produk yang Dihasilkan	34
Tabel 3.8 Laporan Pengeluaran Teh Hitam Gunung Dempo Periode Januari-Maret 2014	34
Tabel 4.1 Dimensi KeistimewaanProduk	38
Tabel 4.2 Dimensi Kelebihan Produk.....	38
Tabel 4.3 Dimensi Keandalan Produk	39
Tabel 4.4 Dimensi Kesesuaian Produk	39
Tabel 4.5 Dimensi Daya Tahan Produk.....	40
Tabel 4.6 Dimensi Daya Guna Produk	40
Tabel 4.7 Dimensi Keindahan Produk.....	41
Tabel 4.8 Dimensi Respon Produk	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Dimensi Keistimewaan Produk.....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Dimensi Kelebihan Produk.....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Dimensi Keandalan Produk	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Dimensi Kesesuaian Produk	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Dimensi Daya Tahan Produk	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Dimensi Daya Guna Produk	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Dimensi Keindahan Produk	46
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Dimensi Keindahan Produk	47
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Dimensi Respon Produk	47

Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	48
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	49
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Produk (X) Teh Hitam Gunung Dempo Pada Kecamatan Pagaram Selatan.....	50
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y) Produk Teh Hitam Gunung Dempo Pada Kecamatan Pagaram Selatan	53
Tabel 4.22 Korelasi Dimensi Keistimewaan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	54
Tabel 4.23 Korelasi Dimensi Kelebihan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	55
Tabel 4.24 Korelasi Dimensi Kesesuaian Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	56
Tabel 4.25 Korelasi Dimensi Daya Tahan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	57
Tabel 4.26 Korelasi Dimensi Daya Guna Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	58
Tabel 4.27 Korelasi Dimensi Keindahan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	59
Tabel 4.28 Korelasi Dimensi Respon Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	60
Tabel 4.29 Variables Entered / Removed (b).....	61
Tabel 4.30 Model Summary.....	61
Tabel 4.31 ANOVA (b)	62
Tabel 4.32 Coefficients (a).....	62

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Grafik 3.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	35
Grafik 3.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Grafik 3.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kebun Teh Gunung Dempo	23
Gambar 3.2 Proses Pengolahan Teh Hitam Gunung Dempo.....	25
Gambar 3.3 Pemetikan Daun Teh	26
Gambar 3.4 Bak Pelayuan.....	29
Gambar 3.5 Pengeluaran Teh dan Siap untuk Dikemas	32
Gambar 3.6 Teh Setelah Dikemas	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2. Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 3. Kartu Konsultasi Laporan Akhir
- Lampiran 4. Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5. Kuesioner
- Lampiran 6. Frequencies
- Lampiran 7. Reability Dimensi Keistimewaan Produk
- Lampiran 8. Reability Dimensi Kelebihan Produk
- Lampiran 9. Reability Dimensi Keandalan Produk
- Lampiran 10. Reability Dimensi Kesesuaian Produk
- Lampiran 11. Reability Dimensi Daya Tahan Produk
- Lampiran 12. Reability Dimensi Daya Guna Produk
- Lampiran 13. Reability Dimensi Keindahan Produk
- Lampiran 14. Reability Perbaikan Dimensi Keindahan Produk
- Lampiran 15. Reability Dimensi Respon Produk
- Lampiran 16. Reability Variabel Keputusan Pembelian
- Lampiran 17. Reability Perbaikan Variabel Keputusan Pembelian
- Lampiran 18. Korelasi Dimensi Keistimewaan Produk Terhadap Keputusan Pembelian
- Lampiran 19. Korelasi Dimensi Kelebihan Produk Terhadap Keputusan Pembelian
- Lampiran 20. Korelasi Dimensi Kesesuaian Produk Terhadap Keputusan Pembelian

- Lampiran 21. Korelasi Dimensi Daya Tahan Produk Terhadap Keputusan Pembelian
- Lampiran 22. Korelasi Dimensi Daya Guna Produk Terhadap Keputusan Pembelian
- Lampiran 23. Korelasi Dimensi Keindahan Produk Terhadap Keputusan Pembelian
- Lampiran 24. Korelasi Dimensi Respon Produk Terhadap Keputusan Pembelian
- Lampiran 25. Regresi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian