

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PEMPEK MANCEK CELENTANG PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

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

**OLEH:**

**MUHAMMAD WILDAN  
NPM 061730601154**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PEMPEK MANCEK CELENTANG PALEMBANG**



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

**Disusun Oleh:**

**MUHAMMAD WILDAN  
NPM 061730601154**

**Menyetujui,**

**Palembang, Agustus 2020**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M  
NIP 198103222003122001**

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si  
NIP 197301312001121002**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB  
NIP 197602222002121001**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JalanSrijaya Negara, Palembang 30139**

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : [www.polisriwijaya.ac.id](http://www.polisriwijaya.ac.id) E-mail : [info@polsri.ac.id](mailto:info@polsri.ac.id)



## **SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Wildan  
NIM : 061730601154  
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis /Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Pemasaran  
JudulLaporanAkhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan  
Pembelian Pada Pempek Mancek Celentang  
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 saya plagiat/salinan 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, Agustus 2020  
Yang membuat pernyataan,

Muhammad Wildan  
NPM 061730601154

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Muhammad Wildan  
NIM : 061730601154  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pempek Mancek Celentang Palembang.

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

**Pada Hari:**

**Tanggal:**

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<b><u>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</u></b> Ketua Penguji	_____	_____
2.	<b><u>Ummasyroh, S.E., M.Ed</u></b> Anggota Penguji	_____	_____
3.	<b><u>Purwati, S.E., M.M</u></b> Anggota Penguji	_____	_____

*Motto:*

*“Banyak kegagalan hidup terjadi karena orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya kesuksesan ketika mereka menyerah.”*

*Kupersembahkan untuk:*

- *Kedua Orang Tuaku Tercinta*
- *Saudara-saudaraku Tersayang*
- *Dosen dan Staff*

*Jurusan Administrasi Bisnis*

- *Teman Seperjuangan*
- *Almamaterku*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pempek Mancek Celentang Palembang”**.

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini untuk mengetahui kualitas produk dalam keputusan pembelian konsumen pada Pempek Mancek Celentang Palembang serta untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma III pada Jurusan administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik segi penyajian maupun segi pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. 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 ini.

Palembang, Juli 2020

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami ucapkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini. Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Kami menyadari bahwa penulisan laporan ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., MM selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir.
6. Bibi Mardiyah selaku Owner Pempek Mancek Celentang Palembang yang telah membantu dalam pemberian informasi mengenai Pempek Mancek Celentang Palembang.
7. Kedua orang tuaku yang telah memberikan dukungan sehingga dapat menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
8. Teman-teman di kelas 6 NF Administrasi Bisnis yang sudah berjuang bersama-sama dari awal hingga akhir.

9. Terutama untuk Elya Ayu Novela yang telah mensupport dan membantu dalam membuat laporan ini sampai dengan selesai.
10. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan saya, terima kasih atas semua bantuan kalian walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu.

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, Juli 2020

Penulis



## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Pempek Mancek Celentang Palembang dan untuk mengetahui dimensi kualitas produk yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik analisis adalah regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 22. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa *Serviceability* dan *Perceived Quality* (kualitas yang dipersepsikan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian secara uji regresi linier berganda dimensi kualitas produk yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian ialah *Perceived Quality* (kualitas yang dipersepsikan) karena hasil dari koefisien regresi lebih besar dari dimensi kualitas produk yang lain. Saran untuk variabel *Reliability* (kehandalan) lebih memperhatikan dalam masalah kebersihan pempek sehingga jauh dari serangga, untuk variabel *Durability* (daya tahan) terutama saat vakum pempek harus lebih teliti saat vakum pempek sehingga kualitas pempek tetap terjaga bila disimpan dalam freezer selama 1 bulan dan untuk variabel *Esthetics* (Estetika) lebih memperhatikan dalam menampilkan pempek supaya kelihatan menarik sehingga menggugah selera konsumen untuk membeli.

Kata kunci: *Dimensi kualitas produk dan keputusan pembelian*

## **ABSTRACT**

The purpose of this research are to know the effect of product quality on the purchase decision on Pempek Mancek Celentang Palembang and to know the dimensions of product quality that most influential to the purchase decision. This research uses a quantitative approach. This research using analytical techniques is a multiple linear regression using SPSS program version 22. Simultaneous research results show that all dimensions of product quality have a positive and significant influence on purchasing decisions. The results of the partial study showed that Serviceability and Perceived Quality (perceived quality) had a positive and significant influence on purchasing decisions. The results of a double-dimensional linear regression test of the product quality most influential for the purchasing decision is Perceived Quality because the result of the regression coefficient is greater than the dimensions of the other product quality. Suggestions Reliability (reliability) is more attentive in the problem of hygiene pempek so far from insects, for the variable Durability (durability) Especially when the vacuum Pempek should be more thorough when vacuum Pempek so that the quality of Pempek stay awake when stored in the freezer for 1 month and for variable Esthetics (aesthetics) pay more attention in the display of Pempek so that it looks attractive to attract consumers.

Keyword: *Product quality dimension and purchase decision*

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	ii
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vi
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	vii
<b>ABSTRAK .....</b>	ix
<b>ABSTRACT.....</b>	x
<b>DAFTAR ISI.....</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiv
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	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	Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.4	Operasional Variabel .....	8
1.6	Populasi dan Sampel .....	9
1.6.1	Populasi .....	9
1.6.2	Sampel .....	9
1.6.3	Teknik Sampling .....	10
1.7	Analisis Data .....	10
1.7.1	Metode Kualitatif .....	10
1.7.2	Metode Kuantitatif .....	11

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1	Pemasaran .....	14
2.1.1	Pengertian Pemasaran .....	14
2.1.2	Konsep Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	14
2.2	Produk .....	16
2.2.1	Pengertian Produk .....	16
2.2.2	Klasifikasi Produk .....	16
2.2.3	Manfaat dan Fungsi Produk .....	19
2.2.4	Kualitas Produk .....	19
2.2.5	Dimensi Kualitas Produk .....	20
2.3	Keputusan Pembelian .....	21
2.3.1	Pengertian Keputusan Pembelian .....	21
2.3.2	Proses Keputusan Pembelian .....	21
2.3.3	Dimensi Keputusan Pembelian .....	23
2.4	Hubungan Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian .....	25
2.5	Penelitian Terdahulu .....	26

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	28
3.2	Visi dan Misi .....	28
3.2.1	Visi .....	28
3.2.2	Misi .....	29
3.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas .....	29
3.3.1	Struktur Organisasi .....	29

3.3.2	Pembagian Tugas .....	29
3.4	Produk yang dijual oleh Pempek Mancek Celentang Palembang .....	31
3.5	Hasil Penjualan Pempek Mancek Celentang Palembang ...	31
3.6	Deskripsi Karakteristik Responden .....	32
3.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	35
3.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian .....	43
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Uji Instrumen.....	46
4.1.1	Hasil Uji Validitas .....	46
4.1.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	51
4.2	Hasil Penelitian.....	53
4.2.1	Koefisien Determinasi.....	53
4.2.2	Uji F .....	54
4.2.3	Uji t .....	55
4.2.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.3	Pembahasan <i>Reliability</i> (kehandalan), <i>Durability</i> (daya tahan), <i>Serviceability</i> , <i>Esthetics</i> (Estetika) dan <i>Perceived Quality</i> (kualitas yang dipersepsikan).....	62
4.4	Variabel Independen yang Paling Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pempek Mancek Celentang Palembang .....	66
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		69
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Pempek Mancek Celentang Palembang .....	29

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Hasil Penjualan Pempek Mancek Tahun 2015-2019 .....	4
Tabel 1.2 Operasional Variabel.....	8
Tabel 1.3 Skala Likert .....	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1 Produk yang dijual oleh Pempek Mancek Celentang Palembang .....	31
Tabel 3.2 Hasil Penjualan Pempek Mancek Celentang Palembang .....	32
Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	32
Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 3.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	34
Tabel 3.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Membeli Pempek Mancek .....	34
Tabel 3.7 Skor Jawaban Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan) Variabel Kualitas Produk .....	36
Tabel 3.8 Skor Jawaban Terhadap Dimensi <i>Durability</i> (daya tahan) Variabel Kualitas Produk .....	37
Tabel 3.9 Skor Jawaban Terhadap Dimensi <i>Serviceability</i> Variabel Kualitas Produk .....	38
Tabel 3.10 Skor Jawaban Terhadap Dimensi <i>Esthetics</i> (Estetika) Variabel Kualitas Produk .....	40
Tabel 3.11 Skor Jawaban Terhadap Dimensi <i>Perceived Quality</i> (kualitas yang dipersepsikan) Variabel Kualitas Produk .....	41

Tabel 3.12	Total Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk .....	42
Tabel 3.13	Total Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian .....	43
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> (kehandalan) ( $X_1$ ) .....	47
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas <i>Durability</i> (daya tahan) ( $X_2$ ).....	48
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas <i>Serviceability</i> ( $X_3$ ) .....	48
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas <i>Esthetics</i> (Estetika) ( $X_4$ ) .....	49
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas <i>Perceived Quality</i> ((kualitas yang dipersepsikan) ( $X_5$ ) .....	50
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y) .....	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 4.8	Dasar Intrepretasi Nilai R .....	53
Tabel 4.9	Ringkasan Model Penelitian.....	53
Tabel 4.10	Hasil Uji F (Uji Simultan) .....	55
Tabel 4.11	Hasil Uji t (Uji Parsial).....	56
Tabel 4.12	Hasil Analisa Regresi Linear Berganda.....	58



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing
- Lampiran 7 Kartu Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 8 Hasil Wawancara
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Data Kuesioner
- Lampiran 11 Hasil Perhitungan SPSS

