

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA MIE SOKER PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh :

RATNA SURYA NPM 0617 3060 1157

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2020

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA MIE SOKER PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh :

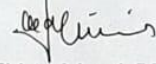
RATNA SURYA NPM 0617 3060 1157


Menyetujui,

Palembang, Agustus 2020

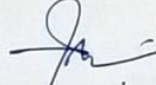
Pembimbing I,

Pembimbing II,


Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002


Afrizawati M., S.E., M.Si.
NIP 198004112006042002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


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



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratna Surya
NIM : 061730601157
Jurusan / Program Studi : Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Mie Soker Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan ini yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir ini 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, Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Ratna
6000
RUPIAH
NPM 061730601157

LEMBAR PENGESAHAN

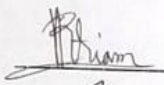


Nama Mahasiswa : Ratna Surya
NIM : 061730601157
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Mie Soker Palembang.

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.	Purwati, S.E., M.M Ketua		21/8/2020
2.	Ummasyroh, S.E., M.Ed.M Anggota		31/08-20
3.	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si Anggota		28/08/2020

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Setiap usaha yang kita lakukan jangan pantang menyerah, selalu sertakan doa dan semangat” (Ratna Surya)

Kupersembahkan untuk:

- *Kedua Orang Tuaku*
Tercinta
- *Dosen dan Staff*
Jurusan Administrasi Bisnis
- *Teman Seperjuangan*
- *Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mie Soker Palembang”**. Penulisan laporan akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan ini merupakan laporan penelitian pada Mie Soker Palembang, untuk mata kuliah manajemen pemasaran. Laporan ini membahas pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Mie Soker Palembang. Didalam penelitian ini menggunakan 5 dimensi kualitas produk yaitu kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), Ketahanan (*Durability*), Keandalan (*Realibility*), Kemampuan pelayanan (*Service ability*), Kesan Kualitas (*Received Quality*).

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran maupun kritik dari pembaca. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan Laporan Akhir ini dan semoga dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan nikmat serta karunia yang diberikan sehingga penulisan Laporan Akhir ini dapat terlaksana dengan baik serta diberikan kelancaran dan kemudahan dalam penyusunan laporan akhir sehingga selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Sehubungan dengan itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M. Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta saran dalam penulisan Laporan Akhir.
5. Ibu Afrizawati M., S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta saran dalam penulisan Laporan Akhir.
6. Bapak Sukirno selaku pemilik Resto Mie Soker Palembang.
7. Orang Tua, saudara-saudara, keluarga besar, serta sahabat-sahabat yang telah banyak memberikan bantuan.
8. Teman-teman kelas 6 NF yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya khususnya bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya, sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan, Amin.

Palembang, Juli 2020

Penulis

ABSTRAK

Laporan Akhir ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mie Soker Palembang”. Dibuat dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian. Manfaat dari penelitian ini adalah agar pihak Mie Soker dapat mengetahui bagaimana penelitian dari pelanggan mengenai kualitas produk yang diberikan. Penilaian kualitas produk dilakukan dengan menilai 5 dimensi yaitu kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), Ketahanan (*Durability*), Keandalan (*Realibility*), Kemampuan pelayanan (*Service ability*), Kesan Kualitas (*Received Quality*). Penelitian ini dilakukan di Resto Mie Soker Palembang dengan jumlah 80 responden. Metode yang digunakan dalam kuesioner dengan analisis data kuantitatif menggunakan rumus roscoe dan skala likert. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi berganda, uji t dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk seperti Kesesuaian, Ketahanan, Keandalan, Kemampuan Pelayanan, terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan mempengaruhi keputusan pembelian pada Mie Soker Palembang. Tetapi yang paling dominan berpengaruh ialah pada dimensi keandalan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Dimensi Kualitas Produk, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The final report is titled "The Effect of product quality on purchasing decisions on Mie Soker Palembang". Purpose-built to determine the effect of product quality on purchasing decisions. The benefit of this research is to make Mie Soker can know how to research from customers regarding the quality of products provided. Product quality assessment is conducted by assessing 5 dimensions namely conformity with specifications (*conformance to specifications*), Resilience (*Durability*), reliability (*Realibility*), service ability (*service Ability*), Kesan quality (*Received quality*). This research was conducted in Mie Soker Resto Palembang with the amount of 108 respondents. Methods used in questionnaires with quantitative data analysis using Roscoe formulas and Likert scales. These analyses include validity tests, reliability tests, multiple regression analyses, T-tests and coefficient of determinations. The results showed that product quality such as conformity, durability, reliability, ability of service, proved to have a positive influence and significantly influenced the purchasing decision on the Palembang Soker noodles. But the most dominant effect is on the dimension of reliability.

Keywords: product quality, product quality dimension, purchase decision.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	4
1.4.1 Tujuan Penulisan	4
1.4.2 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metodologi Penelitian	5

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Sampel	6
1.5.6 Teknik Sampling	8
1.6 Analisa Data	8
1.6.1 Metode Kualitatif	8
1.6.2 Metode Kuantitatif	9
1.7 Definisi Operasional Variabel	12
1.7.1 Definisi Variabel	12
1.7.2 Definisi Operasional	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	14
2.1.2 Bauran Pemasaran	14
2.2 Produk	16
2.2.1 Kualitas Produk	17
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	17
2.3 Pengertian Keputusan Pembelian	18
2.3.1 Proses Keputusan Pembelian	18
2.3.2 Dimensi Keputusan Pembelian	20

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	23
3.2 Visi dan Misi	24
3.2.1 Visi	24
3.2.2 Misi	24
3.3 Struktur Organisasi	24

3.3.1 Rincian Pekerjaan pada Mie Soker Palembang	26
3.4 Produk yang ditawarkan Mie Soker Palembang	26
3.5 Omset Penjualan	27
3.6 Promosi yang dilakukan oleh Restoran Mie Soker Palembang	28
3.7 Makna Lambang Mie Soker Palembang	29
3.8 Foto Produk yang dijual di Mie Soker Palembang	30
3.9 Profil Responden	30
3.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	32
3.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian ...	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	42
4.1.1 Uji Validitas	42
4.1.2 Uji Reliabilitas	49
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	50
4.2.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-Sama (Uji F)	52
4.2.3 Uji t (Uji Parsial)	52
4.2.4 Regresi Linear Berganda	54
4.3 Pembahasan	57
4.4 Variabel Independen yang Paling Berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian pada Mie Soker Palembang	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA	64
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	25
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	29
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	30

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 1.1 Omset Mie Soker Palembang	3
Table 1.2 Skala Likert	11
Table 1.3 Operasional Variabel	13
Tabel 3.1 Tenaga Kerja Berdasarkan Bidang Pekerjaan Mie Soker Palembang	25
Tabel 3.2 Menu Makanan dan Minuman Mie Soker Palembang	27
Tabel 3.3 Omset Mie Soker Palembang	27
Tabel 3.4 Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 3.5 Sebaran Responden Berdasarkan Usia	31
Tabel 3.6 Sebaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 3.7 Sebaran Responden Berdasarkan	33
Tabel 3.8 Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi Ketahanan Variabel Kualitas Produk	34
Tabel 3.9 Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi Keandalan Variabel Kualitas Produk	35
Tabel 3.10 Skor Jawaban Responden Terhadap Dimensi Kesan kualitas Variabel Kualitas Produk	37
Tabel 3.11 Total Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan P	38
Tabel 3.12 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian ...	39

No table of figures entries found.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pernyataan

Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data

Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data

Lampiran 4 Surat Izin Melakukan Penelitian

Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I

Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II

Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I

Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II

Lampiran 9 Kuesioner

Lampiran 10 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir

