PENGARUH DIMENSI KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN (Studi Kasus pada Toko Mega Fasion Cabang Sako Palembang)

LAPORAN AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Penyusunan Laporan Akhir
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi
Diploma III Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

OLEH:

NOVIKA YOLANDA
NPM 061730601110

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2020

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN (Studi Kasus pada Toko Mega Fasion Cabang Sako Palembang)

LAPORAN AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Penyusunan Laporan Akhir
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi
Diploma III Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

OLEH:

NOVIKA YOLANDA
NPM 061730601110

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2020

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dra. Esya Alhadi, M.M	**Lisnini, SE.,M.Si**
NIP 196309191990032002	NIP 195904211959102001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

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

ii

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id **E-mail :** info@polsri.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Novika Yolanda

NPM : 061730601110

Jurusan/Program Studi: DIII Adminstrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen (Stusi kasus pada Toko Mega Fasion Cabang Sako Palembang)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yag 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 saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

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

Palembang, 2020
Yang membuat pernyataan

Novika Yolanda
NPM 061730601110

iii

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama	**: Novika Yolanda**
NPM	**: 061730601110**
Jurusan/Program Studi	**: DIII Adminstrasi Bisnis**
Mata Kuliah	**: Manajemen Pemasaran**
Judul Laporan Akhir	**: Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen (Stusi Kasus pada Toko Mega Fasion Cabang Sako Palembang)**

Telah dipertahankan dihadap Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari :
Tanggal :

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M Ketua		5-10-2020
2.	Lisnini, S.E., M.Si Anggota		12-10-2020
3.	Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., M.M Anggota		12-10-2020

iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Terkadang kamu perlu jatuh, lalu bangkit dan untuk terjatuh kembali. Never give up, jangan menyerah. Saat kamu kalah, bukan saatnya kamu mengutuk diri sebagai seseorang yang gagal. Belajarlah untuk menghargai usahamu. Berjanjilah untuk bangkit dan memperbaiki kesalahan sehingga kedepannya lebih baik kembali”.

Ku persembahkan kepada:

- **Kedua Orang TuaTercinta**
- **Saudara-saudara Tersayang**
- **Para Sahabat Seperjuangan**
- **Para Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**
- **Almamaterku Polsri**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang judul **"Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen (Studi kasus pada Toko Mega Fasion Cabang Sako Palembang)"**.

Laporan ini disusun untuk memenehui salah satu persyaratan guna menyelesikan pendidikan Program Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan ini membahas pengaruh dimensi kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada Toko Mega Fasion Cabang Sako.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifat nya positif dan membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Akhir kata penulis ucapkan terimakasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

Palembang, 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah member rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya 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 Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dra. Esya Alhadi, M.M, selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan laporan ini.
5. Ibu Lisnini ,SE.M.Si ,selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyusunan laporan ini
6. Ibu Siska Natalia , selaku Store Manager Toko Mega Fasion Cabang Sako Palembang.
7. Para Karyawan Toko Mega Fasion Cabang Sako Palembang.
8. Kepada semua Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Kedua orang tua penulis (Bapak Slamet dan Ibu Yusniaty) yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis. Terimakasih untuk segala doa dan pengorbanannya.
10. Kepada kedua Adik Kandungku (Dandi Setiawan dan Tri Wahyu Ningsih) yang telah memberikan dukungan dan materi serta doa.
11. Kepada yang tersayang (Evry Yansyah) Sahabat-sahabatku (Arieka dan Lola) yang telah memberikan bantuan dukungan dan doa.

12. Teman seperjuangan di Jurusan Administrasi Bisnis khususnya di kelas 6ND.
13. Sahabat sepenaggungan yang selalu ada dikala suka dan duka (Aci, Rinda, Mutiara, Nadiya, Widi).
14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Aamiin.

Palembang, 2020

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN (Studi Kasus Pada Toko Mega Fasion Cabang Sako Palembang)

Oleh :

Novika Yolanda

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas produk (X) terhadap minat beli konsumen (Y) Toko Mega Fasion Cabang Sako Palembang. Metode pengumpulan data melalui hasil wawacara dengan kepala toko dan penyebaran kuesioner terhadap 80 responden konsumen Toko Mega Fasion Cabang Sako Palembang untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Hasil dari penelitian in menunjukan hanya tiga dimensi yang berpengaruh secara parsial dan signifikan yaitu kinerja produk, kesesuiana dengan spesifikasi produk, dan reliabilitas produk, namun saat bersamaan semua dimensi berpengaruh signifikan dengan minat beli konsumen, dan memiliki hubungan yang sangat kuat yaitu sebesar 91,7% . Perusahaan sebaiknya tetap mempertahankan kualitas produk yang dimiliki saat ini, dan lebih memperbaiki dimensi kualitas produk yang belum berpengaruh terhadap minat beli konsumen seperti daya tahan yang di mililiki oleh produk, dan menambahkan fitur-fitur yang sedang trend masa kini dengan desain-desain yang menarik sehingga dapat menarik minat beli konsumen.

Kata kunci : Pengaruh Dimens Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Konsumen

ABSTRACT

EFFECT OF PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER BUYING INTEREST

(Case Study at Mega Fasion Store

Sako Palembang Branch)

By:

Novika Yolanda

The purpose of this study was to determine the effect of product quality dimensions (X) on consumer buying interest (Y) Mega Fasion Toko Sako Palembang Branch. Methods of data collection through the results of interviews with the head of the shop and distributing questionnaires to 80 respondents of consumers of the Mega Fasion Shop, Sako Branch, Palembang to determine the respondent's response to each variable. The data analysis method in this study used qualitative analysis. The results of this study indicate that only three dimensions have a partial and significant effect, namely product performance, conformity with product specifications, and product reliability, but at the same time all dimensions have a significant effect on consumer buying interest, and have a very strong relationship, namely, 91.7 %. Companies should still maintain the quality of their current products, and further improve the dimensions of product quality that have not affected consumer buying interest such as the durability of the product, and add features that are trending today with attractive designs so that can attract consumer buying interest.

Keywords: The Effect of Product Quality Dimensions on Consumer Purchase Intention

DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

HALAMANA PERNYATAAN iii

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN v

KATA PENGANTAR vi

UCAPAN TERIMA KASIH vii

ABSTRAK viii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul 1
1.2 Perumusan Masalah 4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan 4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian 5

1.4.1 Tujuan Penelitian 5

1.4.2 Manfaat Penelitian 5

1.5 Metodelogi Penelitian 6

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian 6

1.5.2 Jenis dan Sumber Data 6

1.5.3 Metode Pengumpulan Data 7

1.5.4 Populasi dan Sampel 8

a. Populasi 8
b. Sampel 9
c. Teknik Sampling 10

1.5.5 Opersional Variabel 10

1.5.6 Analisis Data 11

1.5.6.1 Metode Kualitatif 11
1.5.6.2 Metode Kuantitatif 12
a. Uji Validitas 12
b. Uji Realibilitas 13
1.5.6.3 Teknik Pengelolaan Data 13
1.5.6.4 Regresi Linear Berganda 16
1.5.6.5 Uji t (Parsial) 17
1.5.6.6 Uji F (Simultan) 17
1.5.6.7 Koefisien Determinan 17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....

2.1 Pemasaran 18

2.1.1 Pengertian Pemasaran 18
2.1.2 Konsep Pemasaran 18

2.2 Produk 19

2.2.1 Pengertian Produk 19
2.2.2 Klasifikasi Produk 19

2.3 Kualitas Produk 20

2.3.1 Pengertian Kualitas Produk 20
2.3.2 Spesifikasi Kualitas Produk 20

2.4 Minat Beli 21

2.4.1 Pengertian Minat Beli 22
2.4.2 Aspek-aspek Minat Beli 22
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli 22
2.4.4 Indikator Minat Beli 23

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN .....

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan 24

3.2 Visi, Misi, dan Motto Perusahaan

3.2.1 Visi Perusahaan 24
3.2.2 Misi Perusahaan 24

3.3 Struktur Organisasi Perusahaan 25

3.3.1 Struktur Organisasi 25
3.3.2 Pembagian Tugas 26

3.4 Profil Responden 28

3.5 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Mega Fasion Cabang Sako Palembang) 31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....

4.1 Hasil 35

4.1.1 Uji Validitas 35
4.1.2 Uji Realibilitas 41
4.1.3 Regresi Linear Berganda 46
4.1.3.1 Uji t (Parsial) 47
4.1.3.2 Uji F (Simultan) 51
4.1.3.3 Koefisien Determinasi 52
4.1.3.4 Dimensi Kualitas Produk yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Minat Beli 54

4.2 Pembahasan 54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....

5.1 Kesimpulan 58

5.2 Saran 58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman:

Tabel 1.1	**Target dan Realisasi Penjualan .....**	**3**
Tabel 1.2	**Operasional Variabel .....**	**12**
Tabel 1.3	**Skala Likert .....**	**13**
Tabel 3.1	**Jenis Kelamin Responden .....**	**30**
Tabel 3.2	**Usia Responden .....**	**30**
Tabel 3.3	**Tingkat Pendidikan Responden .....**	**31**
Table 3.4	**Tingkat Pekerjaan Responden .....**	**32**
Tabel 3.5	**Tingkat Pendapatan Responden .....**	**32**
Tabel 3.6	**Jawaban Responden Pada Dimesi Kualitas Produk**	**33**
Tabel 3.7	**Jawaban Responden Pada Variabel Minat Beli .**	**35**
Tabel 4.1	**Uji Validitas Dimensi Kinerja Produk .....**	**36**
Tabel 4.2	**Uji Validitas Dimensi Daya Tahan Produk .....**	**37**
Tabel 4.3	**Uji Validitas Dimensi Kesesuaian dengan Spesifikasi Produk .....**	**37**
Tabel 4.4	**Uji Validitas Dimensi Fitur .....**	**38**
Tabel 4.5	**Uji Validitas Dimensi Reliablitias .....**	**39**
Tabel 4.6	**Uji Validitas Dimensi Estetika.....**	**39**
Tabel 4.7	**Uji Validitas Dimensi Kesan Kualitas .....**	**40**
Tabel 4.8	**Uji Validitas Variabel Minat Beli .....**	**40**
Tabel 4.9	**Uji Reliabilitas Dimensi Kinerja Produk .....**	**42**
Tabel 4.10	**Uji Realibilitas Dimensi Daya Tahan Produk .....**	**42**
Tabel 4.11	**Uji Reliabilitas Dimensi Kesesuaian dengan Spesifikasi Produk .....**	**42**

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Dimensi Fitur..... 43

Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Dimensi Reliablitias 43

Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Dimensi Estetika 44

Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Dimensi Kesan Kualitas 44

Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel Minat Beli 45

Tabel 4.17 Uji T 46

Tabel 4.18 Uji f 51

Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi 51

DAFTAR GAMBAR

Halaman:

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir 15

Gambar 3.1 Struktur Organisasi

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data

Lampiran 2 Izin Pengambilan Data

Lampiran 3 Surat Balasan Perusahaan

Lampiran 4 Form Kesepakatan Pembimbing 1

Lampiran 5 Form Kesepakatan Pembimbing 2

Lampiran 6 Lembar Bimbingan Pembimbing 1

Lampiran 7 Lembar Bimbingan Pembimbing 2

Lampiran 8 Hasil Wawancara

Lampiran 9 Lembar Persetujuan Proposal

Lampiran 10 Lembar Kunjungan Mahasiswa

Lampiran 11 Lembar Rekomendari Sidang

Lampiran 12 Kuesioner

Lampiran 13 Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 14 Hasil Uji Validitas

Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 16 Hasil Uji T

Lampiran 17 Hasil Uji f

Lampiran 18 Tabel r

Lampiran 19 Tabel T dan F