

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELI
PADA KONSUMEN DI BAKSO PERJUANGAN PAK MIN PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Oleh:

**RITA SEPTIANI
NPM 061830600409**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELI
PADA KONSUMEN DI BAKSO PERJUANGAN PAK MIN PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

OLEH:

**RITA SEPTIANI
NPM 061830600409**

Menyetujui,

**Palembang, Juli 2021
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002122001**

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002122001**

**Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**

	<p style="text-align: center;">KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsriwijaya.ac.id</p>	 
SURAT PERNYATAAN		

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rita Septiani
NPM : 061830600409
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan KP : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembeli Pada Konsumen Di Bakso Perjuangan Pak Min 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, Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Rita Septiani
NPM 061830600409


LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rita Septiani
NPM : 061830600409
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap
Keputusan Pembeli Pada Konsumen di Bakso
Perjuangan Pak Min Palembang

Telah dipertahankan dihadapan dewan penguji laporan akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Senin
Tanggal: 26 Juli 2021

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Heri Setiawan, S.E., M.AB Ketua Penguji		12 / 8 2021
2.	Lisnini, S.E., M.Si Anggota Penguji		16 / 8 2021
3.	Munparidi, S.E., M.Si Anggota Penguji		4 / 8 - 2021
4.	Agung Anggoro Seto, S.E., M.Si Anggota Penguji		4 / 8 - 2021

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Bumi terus berputar, hidup harus tetap berjalan, meskipun ada hal-hal yang gak berjalan sesuai dengan apa yang kita inginkan.

Keep moving forward.

(Eka Bagus Panuntum)

Dimana ada kemauan, disitu ada jalan

(Penulis)

Kupersembahkan untuk:

- **Kedua Orang Tua kuTercinta**
- **Saudara-saudaraku Tersayang**
- **Dosen dan Staff**
Jurusan Administrasi Bisnis
- **Teman Seperjuangan**
- **Almamaterku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat pertolongan, karunia, dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan akademik Pendidikan Diploma III jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembeli Pada Konsumen Bakso Perjuangan Pak Min Palembang”** dengan sebaik-baiknya.

Laporan Akhir ini membahas mengenai kualitas produk terhadap keputusan pembeli pada konsumen Bakso Perjuangan Pak Min Palembang, dimana terdapat 4 dimensi kualitas produk yaitu *Freshness* (Kesegaran), *Presentation* (Tampilan), *Taste* (Rasa), *Innovative food* (Innovasi makanan).

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi kesempurnaan laporan ini kedepannya.

Penulisan Laporan Akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis.

2021

Palembang, Juli

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Penulis pun menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa ada, bimbingan, petunjuk, bantuan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE., MM., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE., MM., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
6. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan maupun bimbingan dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
7. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan maupun bimbingan dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Kepada Bapak Katemin selaku pemilik usaha dari Bakso Perjuangan Pak Min Palembang yang memberikan izin dalam meneliti usaha Bakso Perjuangan Pak Min Palembang.

10. Keluarga tercinta Ayahanda, Ibunda, Kakak yang selalu memberikan dukungan nasihat, dan semangat serta doa untuk keberhasilan penulis.
11. Teman-teman yang selalu memberikan nasihat serta semangat untuk keberhasilan penulis.
12. Teman-teman kelas 6NA Jurusan Administrasi Bisnis Angkatan 2018 Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
13. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan yang tidak bisa penulis sebutkan 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, Agustus 2021

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembeli pada konsumen di Bakso Perjuangan Pak Min Palembang. Terdapat 4 indikator/Variabel bebas dari kualitas produk yaitu *Freshness* (Kesegaran), *Presentation* (Tampilan), *Taste* (Rasa), *Innovative food* (Innovasi makanan) dan keputusan pembelian sebagai variabel terikat. Selain itu, tujuannya juga untuk mengetahui dimensi mana yang paling dominan mempengaruhi keputusan pembelian pada konsumen. Dalam penelitian ini terdapat 99 jumlah responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dokumentasi dan riset perpustakaan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, kuantitatif, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Kuesioner diolah dengan menggunakan SPSS versi 20. Variabel dimensi yang paling dominan berdasarkan perhitungan regresi linier berganda yaitu dimensi inovasi makanan sebesar 56,1%. Kemudian perhitungan koefisien Determinasi yang di peroleh yaitu sebesar 85,9% yang artinya keputusan pembeli pada konsumen dipengaruhi oleh 4 dimensi kualitas produk selebihnya dipengaruhi oleh faktor luar sebesar 14,1%.

Kata kunci : *Dimensi Kualitas Produk, Keputusan Pembelian, Konsumen*

ABSTRACT

The purpose of this final report is to find out whether the quality of the product affects the consumer's decision on the consumer at Bakso Perjuangan Pak Min Palembang. There are 4 independent indicators/variables of product quality, namely Freshness, Presentation, Taste, Innovative food and purchasing decisions as the dependent variable. In addition, the aim is also to find out which dimensions are the most dominant in influencing consumer purchasing decisions. In this study, there were 99 respondents. Data collection techniques used are questionnaires, documentation and library research. The analysis technique used is descriptive analysis, quantitative, multiple linear regression test, and hypothesis testing. The questionnaire was processed using SPSS version 20. The most dominant dimension variable based on multiple linear regression calculations was the excess food innovation dimension of 56.1%. Then the calculation of the coefficient of determination obtained is 85.9%, which means that the buyer's decision on the consumer is influenced by 4 dimensions of product quality, the rest is influenced by external factors of 14.1%.

Keywords: Dimensions of Product Quality, Purchase Decision, Consumer

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.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
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 Penulisan	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
1.5.5 Definisi Operasional Variabel	11

	Halaman
1.5.6 Analisi Data.....	12
1.6 Uji Hipotesis.....	15
1.6.1 Uji Parsial (T).....	15
1.6.2 Uji Simultan (F).....	16
1.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	18
2.2 Bauran Pemasaran	19
2.3 Kualitas Produk.....	19
2.3.1 Pengertian Kualitas	19
2.3.2 Pengertian Produk.....	19
2.3.3 Kualitas Produk.....	20
2.3.4 Definisi Kualitas Produk.....	20
2.4 Pengertian Makanan.....	21
2.4.1 Pengertian Kualitas Makanan	21
2.5 Dimensi Kualitas Produk	22
2.6 Keputusan Pembeli	23
2.6.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	23
2.6.2 Tahapan Keputusan Pembelian.....	23
2.6.3 Indikator Keputusan Pembelian	25
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat	26
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	27
3.2.1 Visi Perusahaan	27
3.2.2 Misi Perusahaan.....	27
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	28
3.4 Produk dan Menu Bakso Pakmin Palembang.....	30
3.5 Profil Responden	31
3.6 Penilaian Responden.....	33
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Uji Instrumen.....	40
4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	40
4.1.1.1 Hasil Uji Validitas.....	40
4.1.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.1.2 Regresi Linier Berganda	49

4.2	Uji Hipotesis	52
4.2.1	Uji Parsial (T).....	52
4.2.2	Uji Simultan (F)	56
4.2.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58
4.3	Pembahasan	59
4.3.1	Apakah Kualitas Produk Berpengaruh Secara Signifikan Terhadap Keputusan Pembeli Pada Bakso Perjuangan Pak Min Palembang	59
4.3.2	Dimensi Kualitas Produk Manakah yang Paling Dominan Berpengaruh terhadap Keputusan Pembeli	61
 BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran	64
 DAFTAR PUSTAKA		65
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Surat Izin Usaha	27
Gambar 3.3 Struktur Kepegawaian Bakso Perjuangan Pak Min	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Menu Makanan Bakso Perjuangan Pak Min Palembang	3
Tabel 3.2	Daftar Produk Bakso Perjuangan Pak Min Palembang.....	30
Tabel 3.3	Hasil Penjualan Bakso Perjuangan Pak Min Palembang	30
Tabel 3.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 3.5	Klarifikasi Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 3.6	Klarifikasi Responden Berdasarkan Konsumsi Bakso	33
Tabel 3.7	Penilaian Responden Variabel Kualitas Produk (X_1).....	34
Tabel 3.8	Penilaian Responden Variabel Kualitas Produk (X_2).....	35
Tabel 3.9	Penilaian Responden Variabel Kualitas Produk (X_3).....	36
Tabel 4.0	Penilaian Responden Variabel Kualitas Produk (X_4).....	37
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kesegaran (X_1)	41
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Tampilan (X_2).....	42
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Rasa (X_3).....	43
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Inovasi Makanan (X_4).....	44
Tabel 4.5	Hasil Uji Keputusan Pembelian (Y)	46
Tabel 4.6	Hasil Uji Reabilitas.....	48
Tabel 4.7	Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.8	Hasil Uji T (Uji Parsial).....	52
Tabel 4.9	Hasil Uji F (Uji Simultan)	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	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 Kesepakatan Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 5 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing
- Lampiran 6 Kartu Kunjungan Mahasiswake Perusahaan
- Lampiran 7 Kuesioner
- Lampiran 8 Data Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Perhitungan SPSS

