

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PINDANG UMAK CABANG BUKIT
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

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

Disusun Oleh:

RANTIKA RAMADONA

NPM061830600435

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PINDANG UMAK CABANG BUKIT
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:

**RANTIKA RAMADONA
NPM 0618 3060 0435**

Menyetujui,

Palembang,

2021

Pembimbing I,

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

Pembimbing II,

**Pridson Mandiangan, S.E., M.M.
NIP 195803201989101001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

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

**Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis**

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



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@polisriwijaya.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rantika Ramadona
NPM : 061830600435
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan KP : Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Pindang Umak Cabang Bukit 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, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Rantika Ramadona
NPM 061830600435

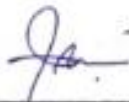


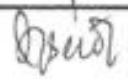
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rantika Ramadona
NPM : 061830600435
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis / D III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan KP : Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image*
Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pindang
Umak Cabang Bukit Palembang

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

Pada hari: Senin
Tanggal: 26 Juli 2021

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Heri Setiawan, SE., MAB</u> Ketua	 _____	16/8 2021 _____
2.	<u>Munfaridi, SE., M.Si</u> Anggota	 _____	16/8 2021 _____
3.	<u>Agung Anggoro Seto, SE., M.Si</u> Anggota	 _____	16/8 2021 _____
4.	<u>Lisnini, SE., M.Si</u> Anggota	 _____	16/8 2021 _____

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sukses bukanlah hal kebetulan. Sebab kesuksesan terbentuk dari kerja keras, pembelajaran, pengorbanan, dan cinta yang ingin kamuu lakukan”

(Rantika.R)

Kupersembahkan untuk:

- *Kedua Orang Tua
kuTercinta*
- *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 Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pindang Umak Cabang Bukit Palembang**”.

Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pindang Umak Cabang Bukit Palembang serta untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma III pada Jurusan administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyelesaikan penelitian ini dengan 5 (lima) bab. Bab I, akan mengantarkan pembaca untuk mengetahui bagaimana latar belakang pengambilan judul, rumusan masalah, tujuan, manfaat, cara pengumpulan data, dan alat analisis yang akan digunakan. Pada Bab II, membahas tentang tinjauan pustaka dari variabel yang digunakan. Variabel yang penulis gunakan adalah kualitas produk, *brand image* dan keputusan pembelian. Pada Bab III, penulis membahas sejarah dari tempat yang penulis teliti dan karakteristik responden. Bab IV pembahasan dari rumusan masalah yang ada di Bab I. Bab V kesimpulan dan saran dari pembahasan yang telah penulis lakukan.

Penulis mengharapkan semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca, terutama mahasiswa/I Jurusan Administrasi Bisnis.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Agustus 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 terimakasih 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. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M.,selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan juga saran dalam penyusunan Laporan Akhir..
5. Saudara Veranika *Owner* pindang Umak Cabang Bukit Palembang yang telah membantu dalam pemberian informasi mengenai pindang Umak.
6. Karyawan pindang Umak Cabang Bukit Palembang yang telah memberi informasi.
7. Teman-teman di kelas 6 NB Administrasi Bisnis yang sudah berjuang bersama-sama dari awal hingga akhir.
8. 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, Agustus 2021

Penulis

ABSTRAK

Judul dari penelitian ialah Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian pada pindang Umak Cabang Bukit Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian pada pindang Umak Cabang Bukit Palembang serta bagaimana Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian pada pindang Umak Cabang Bukit Palembang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan studi pustaka, wawancara dan kuesioner. Analisis data menggunakan uji regresi bergandadan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen pindang Umak Cabang Bukit Palembang, adanya pengaruh antara *Brand Image* terhadap keputusan pembelian konsumen Pindang Umak dan adanya pengaruh antara kualitas produk dan *brand Image* terhadap keputusan pembelian konsumen pindang Umak Cabang Bukit Palembang. Dalam melakukan pembenahan keputusan pembelian, seharusnya pihak pindang Umak lebih meningkatkan dan mengoptimalkan Kualitas produk dan *brand image* pada pindang Umak Cabang Bukit Palembang agar dapat menjadi keputusan pembelian pada pindang Umak Cabang Bukit Palembang Palembang.

Kata kunci: *Kualitas produk, brand image, keputusan pembelian, Konsumen.*

ABSTRACT

The title of the research is the Influence of Product Quality and Brand Image on Purchase Decisions at Pindang Umak Bukit Palembang Branch. This study aims to determine the effect of product quality and brand image on purchasing decisions at Pindang Umak Bukit Palembang branch and how the influence of product quality and brand image on purchasing decisions at Pindang Umak Bukit Palembang branch. This study uses a quantitative approach. Collecting data using literature study, interviews and questionnaires. Data analysis using multiple regression test and hypothesis testing. The results showed that there was an influence between product quality on consumer purchasing decisions for Pindang Umak, Bukit Palembang Branch, there was an influence between Brand Image on consumer purchasing decisions for Pindang Umak, and there was an influence between product quality and brand image on consumer purchasing decisions for Pindang Umak, Bukit Palembang Branch. In improving purchasing decisions, Pindang Umak should further improve and optimize product quality and brand image at Pindang Umak Bukit Palembang Branch so that it can become a purchasing decision at Pindang Umak Bukit Palembang Branch.

Keyword: Product quality, brand image, purchasing decisions, consumers.

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.....	6
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	7
1.5 Metodologi Penulisan	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	8
1.5.3. Metode Pengumpulan Data	8
1.5.4 Populasi dan Sampel.....	9
1.5.5 Teknik Pengambilan Sample	10

Halaman

1.5.6	Analisi Data.....	12
1.5.7	Uji Instrumen	13
1.6	Kerangka Pemikiran	16
1.7	Hipotesis	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		
2.1	Pengertian Pemasaran	18
2.2	Bauran Pemasaran	18
2.3	Kualitas Produk.....	19
2.3.1	Pengertian Kualitas	19
2.3.2	Pengertian Produk	19
2.3.3	Dimensi Kualitas Produk	19
2.4	<i>Brand Image</i>	20
2.4.1	Pengertian <i>Brand</i>	20
2.4.2	Pengertian <i>Brand Image</i>	21
2.4.3	Manfaat <i>Brand Image</i>	21
2.4.4	Indikator <i>Brand Image</i>	22
2.5	Keputusan Pembelian.....	23
2.5.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	23
2.5.2	Proses Keputusan Pembelian	23
2.5.3	Indikator Keputusan Pembelian	25
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN		
3.1	Sejarah Singkat	26
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	28
3.2.1	Visi Perusahaan	28
3.2.2	Misi Perusahaan.....	28
3.3	Logo Perusahaan.....	28
3.4	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	29
3.5	Jenis Produk dan Harga Pindah Umak	31
3.6	Jumlah Karyawan	32
3.7	Jumlah Pengunjung.....	32
3.8	Karakteristik Responden.....	33
3.9	Penilaian Responden.....	35
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.....	44
4.1.2	Uji Hipotesis	45

	Halaman
4.1.2.1 Uji Koefisien Determinasi	45
4.1.2.2 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)	46
4.1.2.3 Uji t (Uji Parsial)	47
4.1.3 Asumsi Klasik	50
4.1.4 Regresi Linear Berganda	51
4.2 Pembahasan	52
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	52
4.2.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian	53
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian	54
 BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
 DAFTAR PUSTAKA	 57
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir.....	16
Gambar 2.1 Tahapan Proses Keputusan Pembeli	23
Gambar 3.1 Kedai Pindang Umak Cabang Bukit Palembang	27
Gambar 3.2 Logo Pindang Umak Cabang Bukit Palembang.....	28
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Pindang Umak Cabang Bukit Palembang....	29

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Restoran/Rumah Makan Di Kota Palembang	2
Tabel 1.2 Data Daftar Harga dan Menu Pindang Umak Cabang Bukit Palembang	4
Tabel 1.3 Operasional Variabel Penelitian.....	11
Tabel 1.4 Skala Likert	13
Tabel 3.1 Jenis Produk dan Harga Pindang Umak Cabang Bukit Palembang	31
Tabel 3.2 Jumlah Karyawan Pindang Umak Cabang Bukit Palembang	32
Tabel 3.3 Jumlah Pengunjung Pindang Umak Cabang Bukit Palembang	32
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Umur	33
Tabel 3.6 Responden Berdasarkan Pendidikan	34
Tabel 3.7 Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 3.8 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembeli.....	35
Tabel 3.9 Penilaian Responden Variabel Kualitas Produk (X_1)	35
Tabel 3.10 Penilaian Responden Variabel <i>Brand Image</i> (X_2).....	37
Tabel 3.11 Penilaian Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	38
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_1)	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas <i>Brand Image</i> (X_2)	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
Tabel 4.6 Interpretasi Koefisien Korelasi	46
Tabel 4.7 Hasil Uji F (Uji Simultan)	46
Tabel 4.8 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51

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