

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI
BAKSO GRANAT MAS AZIS 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:

**UUN ARISTA
NPM 061730600457**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BRANDIMAGE
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI
BAKSO GRANAT MAS AZIS 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:

**UUN ARISTA
NPM 061730600457**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dra. Esya Alhadi, M.M.
NIP 196309191990032002**

**Palembang, Agustus 2020
Pembimbing II,**

**Mariska Z, S.E., M.M.
NIP 197805192006042001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setiawan, S.E., M.A.B.
NIP 197602222002121001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 : Uun Arista
NPM : 061730600457
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image*
Terhadap Keputusan Pembelian pada Kedai Bakso
Granat Mas Azis 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 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.

Palembang, Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Uun Arista
NPM 061730600457




LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Uun Arista
NPM : 061730600457
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image*
Terhadap Keputusan Pembelian pada Kedai Bakso
Granat Mas Azis Palembang

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

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 2 Oktober 2020

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dra. Esya Alhadi, M.M.</u> Ketua	 _____	<u>5-10-2020</u>
2.	<u>Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.</u> Anggota	 _____	<u>7-10-2020</u>
3.	<u>Dr. Marieska L, S.E., M.M.</u> Anggota	 _____	<u>5-10-2020</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Boleh jadi kamu tidak menyenangi sesuatu, padahal itu amat baik bagimu, dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu tidak baik bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.

(QS. Al-Baqarah: 216)

Jika kamu berbuat baik berarti kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka kejahatan itu untuk dirimu sendiri.

(QS. Al-Isra': 7)

Penulis persembahkan kepada:

- ❖ **Kedua orang tua beserta keluarga besar**
- ❖ **Dosen pembimbing**
- ❖ **Sahabat**
- ❖ **Teman seperjuangan kelas 6 NA**
- ❖ **Almamater kebanggaan**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian pada Kedai Bakso Granat Mas Azis Palembang”**. Tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan Akhir ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Produk dan *Brand Image* Terhadap Keputusan Pembelian pada Bakso Granat Mas Azis Palembang. Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, kuesioner dan studi pustaka. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan Laporan Akhir ini karena keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk ke arah yang lebih baik dimasa yang mendatang.

Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi keluarga besar Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Akhir ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan segenap rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dip. 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.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Dra. Esysa Alhadi, M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan Laporan Akhir.
6. Ibu Mariskha Z, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan Laporan Akhir.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Administrasi di Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan Ilmu dan pengetahuan bagi penulis.
8. Bapak Abdul Anzisy, selaku Pemilik Usaha Bakso Granat Mas Azis dan karyawan-karyawannya yang telah memberikan izin dan membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Kedua orang tua, saudara dan keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, doa, bantuan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
10. Maya Sari Ogpa Putri dan lain-lain, untuk sahabatku yang selalu memberi semangat, bantuan, dan doa dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

11. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas 6 NA yang telah memberikan doa, dukungan, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan semangat dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan mendapat perlindungan-Nya.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

Bakso Granat Mas Azis merupakan salah satu usaha bakso yang terfavorit di kota Palembang. Awalnya masyarakat hanya penasaran dengan merek dan ingin mencoba produk Bakso Granat Mas Azis, namun akhirnya melakukan keputusan pembelian secara berulang dikarenakan cocok dengan kualitas rasa yang disajikan. Maka dari itu penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas produk dan *brand image* berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada kedai Bakso Granat Mas Azis Palembang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penulis melakukan perhitungan data yang diperoleh dengan bantuan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 22 for windows. Hasil perhitungan dan analisis yang dilakukan membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk dan *brand image* terhadap keputusan pembelian pada kedai Bakso Granat Mas Azis Palembang. Penulis menyarankan sebaiknya Bakso Granat Mas Azis dari kualitas produk perlu meningkatkan penampilan produk bakso yang disajikan, supaya terlihat sama dengan gambar menu bakso dan perlu meningkatkan inovasi seperti menyediakan atau mencantumkan tingkat kepedasan 1-5 di daftar menu, supaya konsumen mempunyai pilihan yang dapat disesuaikan dengan tingkat kepedasan yang diinginkan atau dibutuhkan. Kemudian dari *brand image* supaya dapat terus mempertahankan *brand image* positif di benak konsumen sehingga konsumen akan terus melakukan keputusan pembelian.

Kata Kunci: Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Brand Image

ABSTRACT

Bakso Granat Mas Azis is one of the most favorite meatball businesses in Palembang. Initially, people were only curious about the brand and wanted to try Bakso Granat Mas Azis, but eventually they made repeated purchase decisions because they matched the quality of the taste served. Therefore, the authors conducted this study aimed to determine whether product quality and brand image influence the purchasing decision at Bakso Granat Mas Azis Palembang. The data analysis methods used in this research are qualitative and quantitative. The author calculates the data obtained with the help of SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 22 for windows. The results of the calculations and analysis conducted prove that there is an effect of product quality and brand image on purchasing decisions at Bakso Granat Mas Azis Palembang. The author suggests that Bakso Granat Mas Azis from product quality needs to improve the appearance of the meatball products served, so that it looks the same as the meatball menu image and needs to increase innovations such as providing or including 1-5 spiciness levels in the menu list, so that consumers have choices that can be adjusted according to level of spiciness desired or required. Then from the brand image in order to continue to maintain a positive brand image in the minds of consumers so that consumers will continue to make purchasing decisions.

Keywords: Purchase Decision, Product Quality, Brand Image

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Definisi Operasional Variabel	5
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	6

1.5.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data	7
1.5.6 Analisis Data	8
1.5.7 Uji Instrumen	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Produk	12
2.1.1 Pengertian Produk	12
2.1.2 Pengertian Kualitas Produk	12
2.1.3 Dimensi Kualitas Produk	13
2.2 <i>Brand Image</i>	13
2.2.1 Pengertian <i>Brand</i> (Merek)	13
2.2.2 Pengertian <i>Brand Image</i>	14
2.2.3 Manfaat <i>Brand Image</i>	14
2.2.4 Dimensi <i>Brand Image</i>	15
2.3 Keputusan Pembelian	16
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	16
2.3.2 Proses Keputusan Pembelian	16
2.4 Kerangka Pemikiran	17
2.5 Hipotesis	18

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	19
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	20
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	20
3.4 Jenis Produk dan Harga Bakso Granat Mas Azis	23
3.5 Jumlah Karyawan	24
3.6 Jumlah Pengunjung	24
3.7 Profil Responden	24
3.8 Rekapitulasi Jawaban Responden	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Statistik	31
4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	31
4.1.2 Uji Hipotesis	35
4.1.3 Uji Koefisiensi Determinasi	39
4.1.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	39

4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Kedai Bakso Granat Mas Azis Palembang	41
4.3	Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Bakso Granat Mas Azis Palembang	42
4.4	Pengaruh Kualitas Produk dan <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian pada Kedai Bakso Granat Mas Azis Palembang	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	44
5.2	Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA.....	46
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	17
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bakso Granat Mas Azis	21

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kedai Bakso Terfavorit di kota Palembang	2
Tabel 1.2 Operasional Variabel Penelitian	5
Tabel 1.3 Skala Pengukuran Likert	9
Tabel 3.1 Jenis Produk dan Harga Bakso Granat Mas Azis	23
Tabel 3.2 Data Jumlah Karyawan Kedai Bakso Granat Mas Azis	24
Tabel 3.3 Data Jumlah Pengunjung Kedai Bakso Granat Mas Azis	24
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Umur.....	25
Tabel 3.6 Responden Berdasarkan Pendidikan	26
Tabel 3.7 Responden Berdasarkan Pekerjaan	26
Tabel 3.8 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	27
Tabel 3.9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X1)	28
Tabel 3.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Brand Image</i> (X1)	28
Tabel 3.11 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	29
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> (X2)	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	32
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Parsial (Uji t)	34

Tabel 4.6	Hasil Uji Simultan (Uji F)	37
Tabel 4.7	Model Summary	37
Tabel 4.8	Coefficients	38

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Konsultasi Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Bimbingan Pembimbing II
- Lampiran 6 Surat Izin Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 7 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 8 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Hasil Wawancara
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 12 Tabel r, Tabel t dan Tabel F
- Lampiran 13 Hasil Perhitungan SPSS