

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PELANGGAN PT BATAM
BANGUN PRAHTAMA**

SKRIPSI



Oleh:

Riny Susanti

180910045

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PELANGGAN PT BATAM
BANGUN PRAHTAMA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

Riny Susanti

180910045

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Riny Susanti
NPM : 180910045
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Produk Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**SKRIPSI**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PELANGGAN PT BATAM BANGUN PRAHTAMA

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 21 Januari 2022



Riny Susanti

180910045

**PENGARUH KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PELANGGAN PT BATAM
BANGUN PRAHTAMA**

SKRIPSI

**untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Riny Susanti
180910045**

**Telah disetujui Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 21 Januari 2022



Triana Ananda Rustam, S.E., M.M.

Pembimbing



ABSTRAK

Pada zaman sekarang dengan persaingan yang semakin ketat dan perkembangan teknologi yang siap untuk bersaing dengan perusahaan lain, kepercayaan konsumen dan kualitas produk dianggap hal yang cukup penting dalam berlangsung suatu sebuah perusahaan. Dua hal tersebut dianggap dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. PT Batam Bangun Prahtama atau yang biasa lebih dikenal dengan BBP merupakan perusahaan distributor bahan bangunan di kota Batam. Dalam mengatasi persaingan ini PT BBP di tuntut harus lebih meningkatkan dan menjaga kepercayaan konsumen dan kualitas produk agar tidak terjadinya penurunan penjualan, dan terjadinya suatu keputusan pembelian. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh kepercayaan (X1) dan kualitas produk (X2), terhadap keputusan pembelian (Y) pada PT Batam Bangun Prahtama. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif ,mengumpulkan data dengan menyebarkan kusioner yang berisi pernyataan menggunakan *google form*. Populasi pada penelitian ini berjumlah 249 Pelanggan, penelitian sampel ini menggunakan *simple random sampling* dengan jumlah sampel 153 pelanggan. Peneliti menggunakan alat pengelolah data SPSS Versi 25. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen dan kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifitkan terhadap keputusan pembelian. Dengan secara simulltan atau secara bersama-sama kepercayaan konsumen dan kualitas produk memiliki pengaruh yang porsial dan signifitkan terhadap keputusan pembelian pada PT Batam Bangun Prahtama.

Kata Kunci : Kepercayaan Konsumen, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

In today's era with increasingly fierce competition, consumer trust and product quality are considered quite important in order to running a company. These two is points are considered to be able to influence consumer in purchasing decisions. PT Batam Bangun Prahtama or known as BBP are a distributor of building material company in Batam. In order to overcome this competition, PT BBP has a demanded to further improve and maintain consumer trust and product quality, so that purchases decisions can be affected. This research intended to determine the effect of trust (X1) and product quality (X2), on purchasing decisions (Y) at PT Batam Bangun Prahtama. The metode of this research are quantitative, collecting data by distributing questionnaires containing statements by using the google form. The population in this research in total amount of 249 customers, this research sample used simple random sampling with a sample of 153 customers. The researcher uses SPSS Version 25 data processing tool. The results of this research indicate that consumer trust and product quality have a positive and significant effect on purchasing decisions. Simultaneously or jointly, consumer trust and product quality have a partial and significant influence on purchasing decisions at PT Batam Bangun Prahtama.

Keywords: Consumer Trust, Product Quality, Purchase Decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat, dan karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kepercayaan konsumen, Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan PT Batam Bangun Prahtama” yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (SI) pada program studi manajemen di Universitas Putera Batam ini dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa peneliti terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, peneliti menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Falkutas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Pimpinan dan karyawan PT Batam Bangun Prahtama.
7. Keuda orang tua dan keluarga peneliti.
8. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 21 Januari 2022



Riny Susanti



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2. Manfaat Praktik.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Kajian Teori.....	9
2.1.1 Kepercayaan Konsumen	9
2.1.2. Kualitas Produk.....	11
2.1.3 Keputusan Pembelian	15
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Kerangka Pemikiran	19
2.4. Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Sifat Penelitian	21

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	21
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	21
3.3.2 Periode Penelitian.	22
3.4 Populasi dan Sampel	22
3.4.1 Populasi.....	22
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel	22
3.4.3 Teknik Sampling.....	23
3.5 Sumber Data	23
3.6. Metode Pengumpulan Data	24
3.7. Operasional Variabel	24
3.7.1 Variabel Independen	24
3.7.2 Variabel Dependen	25
3.8 Metode Analisis Data	26
3.8.1 Analisis Deskriptif	26
3.8.2. Uji Kualitas Data	27
3.8.3. Uji Asumsi Klasik.....	28
3.8.4 Uji Pengaruh	28
3.9. Uji Hipotesis.....	29
3.9.1. Uji T	29
3.9.2 Uji F	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	31
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	32
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	33
4.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	33
4.3 Deskripsi Jawab Responden	34
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan Konsumen (X1).....	34
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2).....	35
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	37
4.4 Analisis Data	38
4.4.1. Uji Kualitas Data	38
4.4.2. Uji Asumsi Klasik.....	40

4.4.3 Uji Pengaruh	44
4.4.4. Hasil Uji Hipotesis.....	46
4.5. Pembahasan	48
4.6 Implikasi Hasil Penelitian	49
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	51
5.1. Simpulan.....	51
5.2. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Kemasan Kunci Bulat 283.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4. 1 Histogram Hasil Uji Normalitas.....	41
Gambar 4. 2 Diagram Normal P-P Plot Hasil Uji Normalitas	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan dan Retur Kunci Bulat BBP 283 PT BBP	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Periode Penelitian	22
Tabel 3. 2 Skala Likert	24
Tabel 3. 3 Operasional Variabel.....	26
Tabel 3. 4 Rentang Skala	27
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Umur	32
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	33
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	34
Tabel 4. 5 Hasil Pernyataan Variabel Kepercayaan Konsumen (X1).....	34
Tabel 4. 6 Hasil Pernyataan Variabel Kualitas Produk (X2)	35
Tabel 4. 7 Hasil Pernyataan Variabel Keputusan Pembelian (Y)	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4. 9 Hasil Uji Realibilitas.....	40
Tabel 4. 10 Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	42
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linear Berganda	44
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	45
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	46
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	47

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Slovin.....	23
Rumus 3. 2 Rentang Skala	27
Rumus 3. 3 Rumus Pearson Product Moment	28
Rumus 3. 4 Linear Berganda Regresi	29
Rumus 3. 5 T Hitung.....	30
Rumus 3. 6 F Hitung.....	30