

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERILAKU
KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SPBU PT CAHAYA
SATU JANUARI KARIMUN.**

TESIS



Oleh:

Roja Mazalifah

212120003

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERILAKU
KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SPBU PT CAHAYA
SATU JANUARI KARIMUN.**

TESIS

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



Oleh:

Roja Mazalifah

212120003

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Roja Mazalifah

NPM : 212120003

Falkutas : Ilmu Sosial Dan Humaniora

Program Studi : Magister Manajemen

Menyatakan bahwa "Tesis" yang saya buat dengan judul:
PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERILAKU KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SPBU PT CAHAYA SATU JANUARI KARIMUN"

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

Apabila ternyata didalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

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

Batam, 30 Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Roja Mazalifah
212120003

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERILAKU
KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SPBU PT CAHAYA
SATU JANUARI KARIMUN.**

Oleh:

Roja Mazalifah

212120003

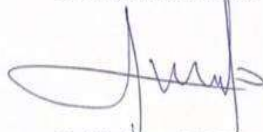
TESIS

Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar pasca Sarjana

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Seperti tertera dibawah ini

Batam, 30 Januari 2023



Dr. Wasiman, S.E., M.M.
Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk hubungan kualitas produk, perilaku konsumen dan Kepercayaan terhadap Keputusan pembelian. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen PT SPBU Cahaya Satu Januari yang berjumlah 150 orang yang diambil dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Metode analisis data adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis yang akan dibantu dengan aplikasi SPSS (Statistical Package For The Social Sciences) . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk perilaku konsumen dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan secara parsial kualitas produk, perilaku konsumen dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,724 menunjukkan bahwa hubungan (korelasi) antara variabel kualitas produk, perilaku konsumen, kepercayaan dan variabel keputusan pembelian adalah 72,4%, artinya keputusan pembelian memiliki hubungan yang cukup erat dan positif dengan kualitas produk, perilaku konsumen, dan kepercayaan sisanya 27,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Perilaku Konsumen, Kepercayaan dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The purpose of this study is to define relationship between product quality, consumer behavior and trust in purchasing decisions. The population in this study were consumers of PT SPBU Cahaya Satu January, totaling 150 people who were taken using a saturated sampling technique. The data analysis method used in this research is data quality test, classic assumption test, influence test and hypothesis testing which will be assisted by the SPSS (Statistical Package ForThe Social Sciences) . The results show that product quality consumer behavior and trust simultaneously have a significant effect on purchasing decisions, While partially product quality, consumer behavior and trust have a significant effect on purchasing decisions. The coefficient of determination value of 0.724 indicates that the relationship (correlation) between the independent variable and the dependent variable is 72.4%, meaning that purchasing decisions have a fairly close and positive relationship with product quality , consumer behavior and trust the remaining 27.6% is explained by other variables outside of this study.

Keywords: *Product Quality, Consumer Behavior, Trust and Purchase Decision*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata dua (S2) pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa Tesis ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih 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. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora
 3. Ibu Dr Relize, S.Kom.,M.SI Kepala Program Studi Magister Manajemen di Universitas Putera Batam
 4. Bapak Dr. Wasiman, S.E.,M.M. Pembimbing Tesis penulis
 5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
 6. Suami saya Dr.Muhammad Nurhidayat Bin Nurdin, B.com.,M.Sc., yang saya cintai yang selalu memberikan doa dan dukungan dan selalu sabar membimbing saya .
 7. Almarhum H.Adnan Ali dan Ibu Rosilawati yang saya cintai selaku orang tua terima kasih mamak yang selalu mendoakan kebaikan dan memberi dukungan;
 8. Dr.H. Nurdin Basirun,S.Sos., M.Si. dan Hj.NoorLizah Bte H.Taib papa dan mama yang selalu memberi doa dan dukungan;
 9. Muhammad NurSyahid Zafran, Muhammad NurRasyhid Zafran dan Muhammad NurKhalid Zafran selaku anak saya yang selalu mendukung dan mencintai saya.
 10. Mekar Indriani,Syarokha Apriani,Muhammad Khadar,Tuah Aprian,Nora Nurdin, Rina Wulan dan Leni Marlina selaku saudara yang selalu membantu dan memberikan doa.
 11. Teman-Teman mahasiswa UPB Angelika, Daulat, Erwin, Luh gede, Deviana ,Kiki Sumanti, Saparuddin yang selalu memberikan dukungan.
 12. PT Cahaya Satu Januari Karimun tempat saya melakukan penelitian
 13. Staff SPBU Cahaya Satu Januari Karimun
 14. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesainya Tesis ini;
- Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak. Semoga Allah swt membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik nya, Amin.

Batam, 23 Januari 2023

Roja Mazalifah
(212120003)



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori Dasar.....	10
2.1.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Produk	10
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk	11
2.1.2 Perilaku Kosumen	12
2.1.2.1 Pengertian Perilaku Kosumen	12
2.1.2.2 Model Perilaku Kosumen.....	13
2.1.2.3 Indikator yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
2.1.3 Kepercayaan.....	15
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	15
2.1.3.2 Karakteristik Kepercayaan	16
2.1.3.3 Jenis Kepercayaan Konsumen.....	18
2.1.3.4 Indikator Kepercayaan	18
2.1.4. Keputusan Pembelian.....	19
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	19
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	20
2.1.4.3 Proses Keputusan Pembelian	22
2.1.4.4. Indikator Keputusan Pembelian	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Berfikir.....	26
2.4 Hipotesis.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28

3.2 Sifat Penelitian	28
3.3 Lokasi Penelitian	28
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.4.1 Populasi	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	29
3.5 Metode Analisis Data	31
3.5.1 Analisis Deskriptif	31
3.5.2 Uji Kualitas Data	31
3.5.3 Uji Validitas	31
3.5.4 Uji Reliabilitas	32
3.6 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.1 Uji Normalitas	33
3.6.2 Uji Multikolinearitas	33
3.6.3 Uji Heteroskedastisitas	34
3.7 Uji Pengaruh	34
3.7.1 Uji Regresi Linear Berganda	34
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	35
3.8 Uji Hipotesis	35
3.8.1 Uji T (Uji Parsial)	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian Cerita dan gambar	38
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	38
4.2.1 Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2.2 Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
4.2.3 Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Penelitian	40
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	40
4.3.2 Deskriptif variabel Kualitas Produk (X_1)	41
4.3.3 Deskriptif Perilaku Konsumen (X_2)	41
4.3.4 Deskriptif Kepercayaan (X_3)	42
4.3.5 Deskriptif Keputusan Pembelian (Y)	43
4.4 Analisis Data	43
4.4.1 Uji Kualitas Data	43
4.4.1.1 Uji Validitas	43
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	45
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	45
4.4.2.1 Uji Normalitas	45
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas	47
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	48
4.4.3 Uji Pengaruh	49
4.4.3.1 Analisa Regresi Linear berganda	49
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	51
4.5 Pengujian Hipotesis	51
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial-Uji t	51
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan- Uji F	53
4.6 Pembahasan	54

4.6.1 Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian	54
4.6.2 Perilaku Konsumen Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian	54
4.6.3 Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian	55
4.6.4 Kualitas Produk, Perilaku Konsumen dan Kepercayaan Berpengaruh signifikan Terhadap Keputusan Pembelian.....	55
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	60
Lampiran	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 kerangka berpikir	Error! Bookmark not defined.
Gambar4.1 Grafik Histogram	56
Gambar4.2 Normal P-Plot	57
Gambar4.3 Grafik (Scatter Plot).....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pt Cahaya Satu Januari Karimun Daftar Harga BBM tahun 2022	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Skala Likert	30
Tabel 3.2 Kriteria Realinilitas	33
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	38
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan pendidikan	40
Tabel 4.5 Deskriptif Kualitas Produk.....	41
Tabel 4.6 Deskriptif Perilaku Konsumen	44
Tabel 4.7 Deskriptif Kepercayaan.....	45
Tabel 4.8 Deskriptif Keputusan Pembelian.....	47
Tabel 4.9 Uji Validitas	49
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4. 11 Uji Kolmogorov-Smirnov	57
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.13 Analisa Linear Berganda	60
Tabel 4.14 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	61
Tabel 4.15 Uji t.....	62
Tabel 4.16 Uji f	63

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Kolerasi Pearson Product Moment	31
Rumus 3.2 Uji Reliabilitas	32
Rumus 3.3 Regresi Linier Berganda	35
Rumus 3.4 Uji t	36
Rumus 3.5 Uji F	36