

**PENGARUH REPUTASI, KEPERCAYAAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT SRI INDAH MANDIRI  
BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Johanes  
190910091**

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

**PENGARUH REPUTASI, KEPERCAYAAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT SRI INDAH MANDIRI  
BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:**

**Johanes  
190910091**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Johanes  
NPM : 190910091  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan Judul:

**"Pengaruh Pengaruh Reputasi, Kepercayaan dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Sri Indah Mandiri Batam"** adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam 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 pernyataan di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Batam, 14 Januari 2023



Johanes

190910091

**PENGARUH REPUTASI, KEPERCAYAAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT SRI INDAH MANDIRI BATAM**

**SKRIPSI**  
Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana

Oleh :  
Johanes  
190910091

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini

Batam, 14 Januari 2023



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.**  
Pembimbing



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis reputasi, kepercayaan, dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di PT Sri Indah Mandiri di Batam. Fenome yang terjadi reputasi perusahaan kurang baik karena adanya keluhan dari konsumen, yaitu terdapat perbedaan kualitas produk lama dengan produk baru, kepercayaan masyarakat menurun dikarenakan kurang teliti perusahaan dalam menjual produk aluminium yang sesuai dengan keinginan masyarakat, dan kualitas produk tidak sesuai dengan kemauan konsumen, sehingga konsumen berpindah ke penjual yang memiliki produk yang sama. Penelitian ini menggunakan empat variabel bebas terdiri dari reputasi, kepercayaan, kualitas produk, dan terdapat satu variabel terikat yaitu keputusan pembelian. Metode teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuesioner. Teknik sampling yang digunakan yaitu purposive sampling, sampel yang digunakan masyarakat Batam sebanyak 93 orang. Penelitian ini menggunakan metode teknik analisis data seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial bahwa reputasi berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian. Kepercayaan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian. Kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian. Secara simultan reputasi, kepercayaan, dan kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian di PT Sri Indah Mandiri Batam. Variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 82,8% terhadap keputusan pembelian. Sisanya sebesar 17,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang berasal dari luar penelitian ini.

**Kata Kunci:** Reputasi, Kepercayaan, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze reputation, trust, and product quality that influence purchasing decisions at PT Sri Indah Mandiri in Batam. The phenomenon that occurs is that the company's reputation is not good because of complaints from consumers, namely there are differences in the quality of old products with new products, public trust decreases due to the company's lack of thoroughness in selling aluminum products that are in accordance with the wishes of the community, and product quality is not in accordance with the wishes of consumers, so consumers switch to sellers who have the same product. This study uses four independent variables, namely reputation, trust, product quality, and uses one dependent variable, namely purchasing decisions. The method of data collection techniques used is the distribution of questionnaires. The sampling technique was purposive sampling, the sample used by the Batam community was 93 people. This study uses data analysis techniques such as validity testing, reliability testing, classical assumption testing, influence testing, and hypothesis testing. The results that reputation has a significant positive effect on purchasing decisions. Trust has a significant positive effect on purchasing decisions. Product quality has a significant positive effect on purchasing decisions. Simultaneously, reputation, trust, and product quality have a significant positive effect on purchasing decisions at PT Sri Indah Mandiri Batam. The variables contained in this study have an influence of 82.8% on purchasing decisions. The remaining 17.2% is influenced by other variables that come from outside this study.*

**Keywords:** *reputation, Trust, Product Quality, Purchase Decision.*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang karena kasih karunia rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi Manajemen (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam ini dengan judul **“PENGARUH REPUTASI, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT SRI INDAH MANDIRI BATAM”**

Penulis dengan sadar bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca yang positif guna menyempurnakan skripsi ini. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa tugas akhir (skripsi) ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala keruntukan itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan 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 Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S. Kom., M.Si, selaku ketua program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
6. Keluarga Penulis yang selalu memebrikan dorongan, dukungan dan perhatian yang sangat bermakna bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora khususnya Manajemen yang tiada henti memberikan sumbangan dukungan, motivasi, ilmu, semangat, serta do'a dalam penyusunan Skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurhakan dama sejahtera-Nya bagi kita, Amin.

Batam, 14 Januari 2023



Johanes





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1. Aspek Teoritis.....	10
1.6.2. Aspek Praktis.....	10
<b>BAB II</b> .....	<b>11</b>
2.1. Kajian Teori.....	11
2.1.1. Keputusan Pembelian.....	11
2.1.2. Reputasi.....	16
2.1.3. Kepercayaan.....	21
2.1.4. Kualitas Produk.....	24
2.2. Penelitian Terdahulu.....	27
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	29
2.3.1. Hubungan Reputasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	29
2.3.2. Hubungan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	29
2.3.3. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	29
2.4. Kerangka Pemikiran.....	30
2.5. Hipotesis.....	30
<b>BAB III</b> .....	<b>31</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Sifat Penelitian.....	31
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian.....	31
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	31
3.3.2. Periode Penelitian.....	32
3.4. Operasional Variabel.....	32
3.4.1. Variabel Bebas (independent variable).....	33
3.4.2. Variabel Terikat.....	33
3.5. Populasi dan Sampel.....	34
3.5.1. Populasi.....	34
3.5.2. Sampel.....	35
3.6. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data.....	36

3.6.1. Sumber Data .....	36
3.6.2. Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.7. Metode Analisis Data .....	37
3.7.1. Analisis Deskriptif .....	37
3.7.2. Uji Kualitas Data .....	38
3.7.3. Uji Asumsi Klasik .....	41
3.7.4. Uji Pengaruh .....	42
<b>BAB IV .....</b>	<b>46</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.1.1. Sejarah PT Sri Indah Mandiri Batam .....	46
4.1.2. Logo PT Sri Indah Mandiri Batam .....	47
4.1.3. Visi dan Misi PT Sri Indah Mandiri Batam .....	47
4.2. Hasil Penelitian .....	48
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	48
4.2.2. Hasil Analisis Deskriptif .....	52
4.2.3. Uji Kualitas Data .....	56
4.2.4. Uji Asumsi Klasik .....	60
4.2.5. Uji Pengaruh .....	65
4.2.6. Uji Hipotesis .....	68
4.3. Pembahasan .....	71
4.3.1. Pengaruh Reputasi terhadap Keputusan Pembelian di PT Sri Indah Mandiri Batam .....	71
4.3.2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian di PT Sri Indah Mandiri Batam .....	72
4.3.3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian di PT Sri Indah Mandiri Batam .....	73
4.3.4. Pengaruh Reputasi, Kepercayaan, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian di PT Sri Indah Mandiri Batam .....	74
4.4. Implikasi Hasil Penelitian .....	74
<b>BAB V .....</b>	<b>76</b>
5.1. Simpulan .....	76
5.2. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>KUESIONER .....</b>	<b>83</b>
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	
Lampiran 4. Hasil Turnitin	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Jumlah Pembeli Tahun 2022 .....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 4. 1 Logo Sri Indah Bareleng.....	47
Gambar 4. 2 Jenis kelamin Responden.....	49
Gambar 4. 3 Usia Responden.....	50
Gambar 4. 4 Pendidikan Responden.....	51
Gambar 4. 5 Histogram.....	60
Gambar 4. 6 Grafik Normal P-Plot.....	61
Gambar 4. 7 <i>Scatterplot</i> .....	64

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pra Survey Keputusan Masyarakat.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Definisi Variabel Operasional Penelitian.....	33
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	37
Tabel 3. 4 Rentang Skala.....	38
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	49
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	50
Tabel 4. 3 Pendidikan Responden.....	51
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskripsi Reputasi.....	52
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskripsi Kepercayaan.....	53
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskripsi Kualitas Produk.....	54
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskripsi Keputusan Pembelian.....	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Reputasi (X1).....	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2).....	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X3).....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolonieritas.....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji Determinan.....	67
Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial.....	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji Simultan.....	70

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Slovin.....	35
Rumus 3. 2 Rentang Skala .....	38
Rumus 3. 3 Korelasi <i>Product Moment</i> .....	39
Rumus 3. 4 Reliabilitas .....	40
Rumus 3. 5 Regresi Linier Berganda.....	43