

**PENGARUH *PRODUCT KNOWLEDGE* DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT TANJUNG
UNCANG DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Ricky Suwandi
140910073**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH *PRODUCT KNOWLEDGE* DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT TANJUNG
UNCANG DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Ricky Suwandi
140910073**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ricky Suwandi

NPM/NIP : 140910073

Fakultas : Bisnis

Program Studi : Manajemen

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

**PENGARUH PRODUCT KNOWLEDGE DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT
TANJUNG UNCANG DI KOTA BATAM**

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 akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 3 Februari 2018

Materai 6000

Ricky Suwandi
140910073

**PENGARUH *PRODUCT KNOWLEDGE* DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT TANJUNG
UNCANG DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Ricky Suwandi
140910073**

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

Batam, 3 Februari 2018

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

ABSTRAK

Produk memiliki arti penting bagi perusahaan karena tanpa adanya produk, perusahaan tidak akan dapat melakukan apapun dari usahanya, pembuatan produk lebih baik diorientasikan pada keinginan pasar untuk memastikan keputusan pembelian dari konsumen. keinginan konsumen bisa berupa kualitas yang baik untuk menjadi nilai tambah untuk konsumen dan juga pengetahuan akan produk sebagai evaluasi dalam mengambil keputusan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *product knowledge* dan kualitas produk meningkatkan keputusan pembelian konsumen pada PT Tanjung Uncang di Kota Batam dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive* sampling sehingga jumlah sampel yaitu 189 responden. Metode pengumpulan data yaitu dengan kuesioner. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan (uji t) dan (uji F) dengan menggunakan *software* program SPSS Versi 21. Hasil penelitian determinasi (R^2) yang diperoleh adalah variabel *product knowledge* dan kualitas produk berpengaruh sebesar 58,3% terhadap keputusan pembelian. Hasil uji t menunjukkan bahwa *product knowledge* dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji F disimpulkan *product knowledge* (X_1) dan kualitas produk (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian (Y) pada PT Tanjung Uncang di Kota Batam.

Kata Kunci: *Product Knowledge*, Kualitas Produk, dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The product has a significance for the company because of the absence of the product, the company will not be able to perform any of his business, making products better oriented on the whims of the market to ensure the purchasing decisions of consumers. the desire of the consumer can be a good quality to be added value for consumers and also to the knowledge of the product as an evaluation in taking decisions. The purpose of this study is to determine whether product knowledge and quality product affect on purchase desicion at PT Tanjung Uncang in Batam City with sampling technique that is purposive sampling so that the number of samples is 189 respondents. Methods of data collection is by questionnaire. Data quality test in this research use validity test and reliability test, classical assumption test in this research using normality test, multicolinierity test and heteroscedasticity test, influence test in this research using multiple linear regression analysis and coefficient of determination analysis (R²), while hypothesis test in this study using (t test) and (F test) using software program SPSS Version 21. The result of determination (R²) obtained is product knowledge and quality product variables affects 58,3% on purchase desicion. The result of t test shows that product knowledge and quality product have positive and significant effect to purchase desicion. F test results concluded that product knowledge (X₁) and quality product (X₂) together influence on purchase desicion (Y) at PT Tanjung Uncang in Batam City.

Keywords: Product Knowledge, Product Quality, and Purchasing Decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Product Knowledge dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada PT Tanjung Uncang di Kota Batam”. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi 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. Bp. Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi yang sudah membimbing dalam penulisan skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis.
6. Bapak Sumarno selaku *Branch Manager* PT Tanjung Uncang yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian di perusahaan.
7. Orangtua, saudara dan orang-orang tercinta yang selalu mendukung penulis.
8. Seluruh pihak dan sahabat penulis yang telah memberikan dorongan dan semangatnya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan mengingat keterbatasan pengetahuan dari penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membacanya. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Batam, 3 Februari 2018

Ricky Suwandi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Secara Teoritis	9
1.6.2. Secara Praktis	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori Dasar	11
2.1.1. Keputusan Pembelian	11
2.1.1.1. Pengertian Keputusan Pembelian	11
2.1.1.2. Indikator – Indikator Pengambilan Keputusan	12
2.1.1.3. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Pembelian	17
2.1.2. Product knowledge	24
2.1.2.1. Pengertian Product knowledge	24
2.1.2.2. Indikator-Indikator Product knowledge	24
2.1.2.3. Konsep Teori Pengetahuan	26
2.1.3. Kualitas Produk	26
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Produk	26
2.1.3.2. Atribut Produk	28
2.1.3.3. Tingkatan Produk	28
2.1.3.4. Klasifikasi Produk	29

2.1.3.5. Indikator Kualitas Produk	31
2.2. Penelitian Terdahulu	32
2.3. Kerangka Pemikiran.....	36
2.4. Hipotesis.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	39
3.2. Operasional Variabel.....	40
3.2.1. Variabel Dependen.....	40
3.2.2. Variabel Independen	43
3.3. Populasi dan Sampel	47
3.3.1. Populasi	47
3.3.2. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4. Teknik Pengumpulan Data	49
3.5. Metode Analisis Data	50
3.5.1. Analisis Deskriptif	51
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	51
3.5.2.1. Uji Validitas	52
3.5.2.2. Uji Reliabilitas	54
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	56
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	56
3.5.3.2. Uji Multikolinearitas	56
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.5.4. Uji Pengaruh	57
3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.5.4.2. Analisis Determinasi (R ²).....	58
3.5.5. Uji Hipotesis	59
3.5.5.1. Uji t (Uji Parsial).....	61
3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)	62
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	63
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	63
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	64
4.1.1. Profil Responden.....	64
4.1.2. Analisis Deskriptif	67
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data	90
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	95
4.1.5. Hasil Uji Pengaruh	99
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	102
4.2. Pembahasan.....	105

4.2.1. Pengaruh product knowledge terhadap Keputusan Pembelian pada PT Tanjung Uncang	105
4.2.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada PT Tanjung Uncang	106
4.2.3. Pengaruh Kualitas Produk dan product knowledge terhadap Keputusan Pembelian konsumen pada PT Tanjung Uncang	107

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	110
5.2. Saran.....	111

DAFTAR PUSTAKA	113
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Pengambilan keputusan.....	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 Bar Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Gambar 4.2 Bar Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Gambar 4.3 Bar Chart Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pembelian	67
Gambar 4.4 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_1	69
Gambar 4.5 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_2	70
Gambar 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_3	71
Gambar 4.7 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_4	72
Gambar 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_1	74
Gambar 4.9 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_2	75
Gambar 4.10 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_3	76
Gambar 4.11 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_4	77
Gambar 4.12 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_5	79
Gambar 4.13 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_6	80
Gambar 4.14 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_7	81
Gambar 4.15 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_8	82
Gambar 4.16 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y1_1	84
Gambar 4.17 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y1_2	85
Gambar 4.18 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y1_3	86
Gambar 4.19 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y1_4	87
Gambar 4.20 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y1_5	89
Gambar 4.21 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram.....	95
Gambar 4.22 Hasil Uji Normalitas Grafik P-P Plot	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Laporan Penjualan	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	46
Tabel 3.2 Populasi Toko Bangunan Wilayah Batam	47
Tabel 3.3 Skala Likert	50
Tabel 3.4 Range Validitas	52
Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas	55
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Status Pembelian	66
Tabel 4.4 Kriteria Analisis Deskriptif	68
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_1	68
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_2	70
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_3	71
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_4	72
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_1	73
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_2	75
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_3	76
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_4	77
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_5	78
Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_6	80
Tabel 4.15 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_7	81
Tabel 4.16 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_8	82
Tabel 4.17 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y1_1	83
Tabel 4.18 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y1_2	85
Tabel 4.19 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y1_3	86
Tabel 4.20 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y1_4	87
Tabel 4.21 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y1_5	88
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Product Knowledge (X1).....	90
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	91
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	92
Tabel 4.25 Indeks Koefisien Reliabilitas	93
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas Product Knowledge (X1).....	93
Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk (X2).....	94
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y).....	94
Tabel 4.29 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	97
Tabel 4.30 Hasil Uji Multikolinearitas.....	98
Tabel 4.31 Hasil Uji Heteroskedastisitas	99
Tabel 4.32 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	100

Tabel 4.33 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	101
Tabel 4.34 Hasil Uji t	103
Tabel 4.35 Hasil Uji F	104

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin	48
Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i>	53
Rumus 3.3 <i>Cronbach's Alpha</i>	54
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	58
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi	59
Rumus 3.6 t hitung	61
Rumus 3.7 f hitung.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Rekapitulasi Data Kuesioner
Lampiran III	Hasil Output SPSS (Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reabilitas)
Lampiran IV	Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik
Lampiran V	Hasil Output SPSS Uji Pengaruh
Lampiran VI	Tabel r (PEARSON PRODUCT MOMENT)
Lampiran VII	Tabel t
Lampiran VIII	Tabel F