

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, REPUTASI DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT SEMARAK KONSTRUKSI  
BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Baiq Dewi Andriyani**

**200910155**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, REPUTASI DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT SEMARAK KONSTRUKSI  
BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**Baiq Dewi Andriyani**

**200910155**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2024**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Baiq Dewi Andriyani  
NPM : 200910155  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

### **“Pengaruh Kualitas Produk, Reputasi dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Semarak Konstruksi 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, 15 Januari 2024



Baiq Dewi Andriyani  
200910155

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, REPUTASI DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT SEMARAK KONSTRUKSI  
BATAM**

**SKRIPSI**

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

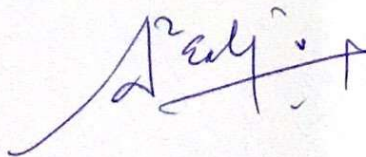
**Oleh**

**Baiq Dewi Andriyani**

**200910155**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 15 Januari 2024**



**Dr. Realize, S.Kom., M.SI.**

**Pembimbing**



## ABSTRAK

Saat ini pengembangan-pengembangan infrastruktur seperti jalan, jembatan dan fasilitas-fasilitas lainnya, terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk. Penelitian ini didasarkan pada keluhan konsumen terkait kualitas produk. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk, reputasi dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada PT Semarak Konstruksi Batam. Objek pada penelitian ini yaitu konsumen PT Semarak Konstruksi Batam. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling*. Data diolah menggunakan SPSS 25. Analisis metode yang digunakan yaitu uji statistik deskriptif, uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis. Berdasarkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas produk memperoleh nilai t hitung  $5,235 > t$  tabel  $1,978$  dan *Sig.* sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap keputusan pembelian. Reputasi memperoleh nilai t hitung  $3,352 > t$  tabel  $1,978$  dan *Sig.* sebesar  $0,001 < 0,05$  yang berarti berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap keputusan pembelian. Kepercayaan memperoleh nilai t hitung  $3,742 > t$  tabel  $1,978$  dan *Sig.* sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap keputusan pembelian. Dari uji F kualitas produk, reputasi dan kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan uji anova dengan nilai f hitung  $> f$  tabel dan  $sig < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk, reputasi dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

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

## ABSTRACT

*Currently, the development of infrastructure such as roads, bridges and other facilities continues to increase along with population growth. This research is based on consumer complaints regarding product quality. The purpose of this study was to determine the effect of product quality, reputation and trust on purchasing decisions at PT Semarak Konstruksi Batam. The object of this research is consumers of PT Semarak Konstruksi Batam. The sampling technique used non-probability sampling. The analysis method used is descriptive statistical test, validity test and reliability test, classical assumption test, influence test and hypothesis testing. Based on the results showed that product quality obtained a t value of  $5.235 > t \text{ table } 1.978$  and Sig. of  $0.000 < 0.05$ , which means that it has a positive and significant effect on purchasing decisions. Reputation obtained a t value of  $3.352 > t \text{ table } 1.978$  and Sig. of  $0.001 < 0.05$ , which means that it has a positive and significant effect on purchasing decisions. Trust obtained a t value of  $3.742 > t \text{ table } 1.978$  and Sig. of  $0.000 < 0.05$ , which means that it has a positive and significant effect on purchasing decisions. From the F test, product quality, reputation and trust partially have a positive and significant effect on purchasing decisions. Based on the anova test with the value of  $f \text{ count} > f \text{ table}$  and sig  $< 0.05$ . It can be concluded that the variables of product quality, reputation and trust have a positive and significant influence on purchasing decisions.*

**Keywords:** *Product Quality, Reputation, Trust, Purchasing Decisions*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Manajemen Universitas Putera Batam.

Sebagai penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan, baik dari penulisan ataupun tata bahasa yang digunakan pada skripsi ini. Oleh sebab itu, kritik serta saran yang bersifat membangun tentunya senantiasa penulis terima senang hati. Dengan banyaknya keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan 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. selaku Dekan Fakultas 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 Dr. Realize, S.Kom., M.SI. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan
6. Staff PT Semarak Konstruksi Batam yang turut membantu dalam memberikan informasi mengenai data-data yang dibutuhkan untuk penulis menyusun skripsi ini
7. Terimakasih untuk Alm Ayah dan Ibu saya tercinta yang selalu memberikan dukungan serta semangat. Terimakasih juga untuk Adik saya Anjani dan Nadine yang selalu memberikan semangat untuk saya hingga hari ini.
8. Rezandi Nur Cahyo, terimakasih atas dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini
9. Teman-teman pejuang skripsi saya Ratri, Juli, Erina, Priska, Febbi, Lelly yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih kepada sahabat saya Rany Primsa Elisabet yang selalu mendukung serta memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Teman-teman seangkatan yang selalu membantu dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini hingga selesai.



Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan serta ketulusan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat serta karunianya.

Batam, 15 Januari 2024



Baiq Dewi Andriyani  
200910155



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Aspek teoritis.....	12
1.6.2 Aspek praktis.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Teori Dasar.....	13
2.1.1 Kualitas Produk.....	13
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Produk.....	14
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk.....	14
2.1.2 Reputasi.....	15
2.1.2.1 Pengertian Reputasi.....	15
2.1.2.2 Dimensi Reputasi.....	16
2.1.2.3 Indikator Reputasi.....	17
2.1.3 Kepercayaan.....	18
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	18
2.1.3.2 Indikator Kepercayaan.....	19
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	20
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	20
2.1.4.2 Tahapan Keputusan Pembelian.....	21
2.1.4.3 Dimensi Keputusan Pembelian.....	23
2.1.4.4 Indikator Keputusan Pembelian.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	30
2.3.2 Pengaruh Reputasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	31
2.3.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	32
2.4 Hipotesis.....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Sifat Penelitian .....	35
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian .....	36
3.3.1	Lokasi Penelitian .....	36
3.3.2	Periode Penelitian.....	36
3.4	Populasi dan Sampel .....	36
3.4.1	Populasi .....	36
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	37
3.4.3	Teknik Sampling .....	38
3.5	Sumber Data .....	39
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	40
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data .....	40
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	41
3.7.1	Variabel Independen (X).....	41
3.7.1.1	Kualitas Produk .....	41
3.7.1.2	Reputasi .....	42
3.7.1.3	Kepercayaan .....	42
3.7.2	Variabel Dependen (Y) .....	43
3.8	Metode Analisis Data .....	44
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif .....	44
3.8.2	Uji Kualitas Data .....	46
3.8.2.1	Uji Validitas Data .....	46
3.8.2.2	Uji Reliabilitas Data .....	47
3.8.3	Uji Asumsi Klasik .....	48
3.8.3.1	Uji Normalitas Data .....	48
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas .....	48
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	48
3.8.4	Uji Pengaruh.....	49
3.8.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
3.9	Uji Hipotesis.....	50
3.9.1	Uji t (Parsial) .....	50
3.9.2	Uji F (Simultan) .....	51

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	53
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	54
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	55
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	56
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	57
4.3.1	Deskriptif Kualitas Produk (X1) .....	57
4.3.2	Deskriptif Reputasi (X2) .....	59
4.3.3	Deskriptif Kepercayaan .....	60
4.3.4	Deskriptif Keputusan Pembelian.....	61

4.4	Analisis Data .....	63
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	63
4.4.1.1	Uji Validitas .....	63
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	65
4.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	66
4.4.2.1	Uji Normalitas .....	66
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas .....	68
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	69
4.4.3	Uji Pengaruh.....	70
4.4.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	71
4.5	Uji Hipotesis.....	72
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji T.....	72
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	74
4.6	Pembahasan .....	75
4.6.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	75
4.6.2	Pengaruh Reputasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	75
4.6.3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	76
4.6.4	Pengaruh Kualitas Produk, Reputasi dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
4.7	Implikasi Hasil Penelitian .....	77
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	79
5.2	Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>Lampiran 1.</b> Pendukung Penelitian		
<b>Lampiran 2.</b> Daftar Riwayat Hidup		
<b>Lampiran 3.</b> Surat Izin Penelitian		

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 1. 1</b> Jumlah Konsumen Project <i>Repair</i> .....	7
<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	33
<b>Gambar 4. 1</b> Logo PT Semarak Konstruksi Batam .....	53
<b>Gambar 4. 2</b> Diagram Histogram .....	66
<b>Gambar 4. 3</b> Grafik Normal <i>P-P Plot</i> .....	67
<b>Gambar 4. 4</b> Uji Heteroskedastisitas .....	69

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1. 1</b> Jenis Produk/Layanan Pada PT Semarak Konstruksi Batam .....	3
<b>Tabel 1. 2</b> <i>Product Complaints</i> PT Semarak Konstruksi Batam .....	8
<b>Tabel 3. 1</b> Periode Penelitian.....	36
<b>Tabel 3. 2</b> Penentuan Skor Jawaban Kuesioner .....	41
<b>Tabel 3. 4</b> Kategori Rentang Skala.....	45
<b>Tabel 4. 1</b> Jenis Kelamin Responden .....	55
<b>Tabel 4. 2</b> Jumlah Usia Responden .....	55
<b>Tabel 4. 3</b> Pendidikan Terakhir Responden .....	56
<b>Tabel 4. 4</b> Rentang Skala.....	57
<b>Tabel 4. 5</b> Deskriptif Kualitas Produk.....	57
<b>Tabel 4. 6</b> Deskriptif Reputasi.....	59
<b>Tabel 4. 7</b> Deskriptif Kepercayaan.....	60
<b>Tabel 4. 8</b> Deskriptif Keputusan Pembelian.....	61
<b>Tabel 4. 9</b> Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	63
<b>Tabel 4. 10</b> Uji Validitas Reputasi (X2).....	64
<b>Tabel 4. 11</b> Uji Validitas Kepercayaan (X3).....	64
<b>Tabel 4. 12</b> Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	65
<b>Tabel 4. 13</b> Uji Reliabilitas.....	66
<b>Tabel 4. 14</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	67
<b>Tabel 4. 15</b> Uji Multikolinearitas .....	68
<b>Tabel 4. 16</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	70
<b>Tabel 4. 17</b> Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	72
<b>Tabel 4. 18</b> Hasil Uji t (Parsial).....	73
<b>Tabel 4. 19</b> Hasil Uji f (Simultan).....	74

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3. 1</b> Rumus Slovin.....	37
<b>Rumus 3. 2</b> Rentang Skala .....	45
<b>Rumus 3. 3</b> <i>Pearson Correlation</i> .....	46
<b>Rumus 3. 4</b> Teknik <i>Cronbach's Alpha</i> .....	47
<b>Rumus 3. 5</b> Regresi Linear Berganda.....	49
<b>Rumus 3. 6</b> t hitung .....	50
<b>Rumus 3. 7</b> Uji F .....	51