

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERILAKU KONSUMEN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO JAYA PUNGGUR**

SKRIPSI



**Oleh:
Rini
200910014**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERILAKU KONSUMEN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO JAYA PUNGGUR**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Rini
200910014**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Rini
NPM : 200910014
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERILAKU KONSUMEN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO JAYA PUNGGUR

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 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



Rini
200910014

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERILAKU KONSUMEN
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO JAYA PUNGGUR**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Rini
200910014**

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

Batam, 16 Januari 2024



**David Humala Sitorus, S.E., M.M.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas produk, perilaku konsumen, dan kepercayaan dengan keputusan pembelian konsumen di Toko Jaya Punggur. Riset ini memiliki jumlah populasi yaitu konsumen pada Toko Jaya Punggur. Kemudian riset ini memiliki sampel berjumlah 137 pelanggan. Sampel yang diambil menggunakan teknik probability sampling dengan simple random sampling. Penggunaan teknik analisis dalam riset ini yakni regresi linier berganda. Data kuantitatif dalam penelitian ini dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan SPSS versi 25. Riset ini memperoleh hasil kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial pada keputusan pembelian pada Toko Jaya Punggur dengan nilai t hitung $5,456 > t$ tabel $1,977$, hasil perilaku konsumen berpengaruh positif dan signifikan secara parsial pada keputusan pembelian pada Toko Jaya Punggur dengan nilai t hitung $2,732 > t$ tabel $1,977$, serta kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial pada keputusan pembelian pada Toko Jaya Punggur dengan nilai t hitung $12,643 > t$ tabel $1,977$. Hasil dari riset ini juga memperlihatkan kualitas produk, perilaku konsumen, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan pada Keputusan pembelian pada Toko Jaya Punggur dengan nilai f hitung $139,123 > f$ tabel $2,67$.

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

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the relationship between product quality, consumer behavior and trust with consumer purchasing decisions at the Jaya Punggur Store. This research has a total population, namely consumers at the Jaya Punggur Shop. Then this research had a sample of 137 customers. Samples were taken using probability sampling techniques with simple random sampling. The analysis technique used in this research is multiple linear regression. The quantitative data in this research was analyzed descriptively using SPSS version 25. This research obtained the results that product quality had a partially positive and significant effect on purchasing decisions at the Jaya Punggur Shop with a calculated t value of $5.456 > t$ table 1.977 , the results of consumer behavior had a positive and significant effect partially on purchasing decisions at the Jaya Punggur Store with a calculated t value of $2.732 > t$ table 1.977 , and trust has a partially positive and significant effect on purchasing decisions at the Jaya Punggur Store with a calculated t value of $12.643 > t$ table 1.977 . The results of this research also show that product quality, consumer behavior and trust have a positive and significant effect simultaneously on purchasing decisions at the Jaya Punggur Store with a calculated f value of $139.123 > f$ table 2.67 .

Keywords: Product Quality, Consumer Behavior, Trust and Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala berkat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen di Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa Skripsi ini tidak akan 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., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
4. Bapak David Humala Sitorus, S.E., M.M. selaku Pembimbing skripsi pada program studi Manajemen di Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah membimbing serta memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
6. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku pembimbing Akademik saya pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
7. Bapak Edi selaku pemilik Toko Jaya Punggur yang turut membantu dalam memberikan data yang dibutuhkan penulis untuk penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga dan para saudara yang telah memberikan motivasi, perhatian, nasehat dan doa serta kasih sayang yang tulus kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan S1 ini.

9. Teman-teman yang tiada henti memberikan dukungan, motivasi, ilmu, semangat serta doa dalam penyusunan skripsi ini.
10. Para responden yang telah berpartisipasi dan memberikan dukungan kepada penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rezeki yang melimpah Amin.

Batam, 15 Januari 2024



(Rini)

200910014



Universitas Putera Batam

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	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	15
1.3. Batasan Masalah.....	15
1.4. Rumusan Masalah	16
1.5. Tujuan Penelitian.....	16
1.6. Manfaat Penelitian.....	17
1.6.1 Manfaat Teoritis	17
1.6.2 Manfaat Praktis.....	17
BAB II TINJAUAN PUSAKA	18
2.1. Kajian Teori.....	18
2.1.1. Kualitas Produk	18
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Produk	18
2.1.1.2. Dimensi Kualitas Produk.....	19
2.1.1.3. Indikator Kualitas Produk	19
2.1.2. Perilaku Konsumen	20
2.1.2.1. Pengertian Perilaku Konsumen	20
2.1.2.2. Teori Perilaku Konsumen.....	21
2.1.2.3. Indikator yang mempengaruhi Perilaku Konsumen	21
2.1.3. Kepercayaan	24
2.1.3.1. Pengertian Kepercayaan	24
2.1.3.2. Indikator Kepercayaan	25
2.1.4. Keputusan Pembelian	26
2.1.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian	26
2.1.4.2. Dimensi Keputusan Pembelian	26
2.1.4.3. Faktor – faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian	27
2.1.4.4. Indikator Keputusan Pembelian	28
2.2. Peneliti Terdahulu	29
2.3. Kerangka Penelitian	32
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	32
2.3.2. Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian	33

2.3.3.	Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian	34
2.3.4.	Pengaruh Kualitas Produk, Perilaku Konsumen dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian	34
2.4	Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1.	Jenis Penelitian	37
3.2.	Sifat Penelitian	37
3.3.	Lokasi dan Periode Penelitian	37
3.3.1.	Lokasi Penelitian	37
3.3.2.	Periode Penelitian.....	38
3.4.	Populasi dan Sampel	38
3.4.1.	Populasi	38
3.4.2.	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	39
3.4.3.	Teknik Sampling	40
3.5.	Sumber Data	40
3.6.	Metode Pengumpulan Data	41
3.7.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	42
3.8	Metode Analisis.....	43
3.8.1.	Analisis Deskriptif.....	43
3.8.2.	Uji Kualitas Data	45
3.8.2.1.	Uji Validitas	45
3.8.2.2.	Uji Reliabilitas.....	45
3.9.	Uji Asumsi Klasik	46
3.9.1.	Uji Normalitas	46
3.9.2.	Uji Multikolinearitas	46
3.9.3.	Uji Heteroskedastisitas	47
3.10.	Uji Pengaruh.....	47
3.10.1.	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.10.2.	Koefisien Determinasi (R^2).....	48
3.11.	Uji Hipotesis.....	49
3.11.1.	Uji T (Parsial).....	49
3.11.2.	Uji F (Simultan).....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.2.	Deskripsi Karakteristik Responden	50
4.2.1.	Profil Responden	50
4.2.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.2.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.3.	Deskripsi Jawaban Responden	52
4.3.1.	Variabel Kualitas Produk	52
4.3.2.	Variabel Perilaku Konsumen.....	54
4.3.3.	Variabel Kepercayaan	56
4.3.4.	Variabel Keputusan Pembelian	57
4.4.	Analisa Data	59
4.4.1.	Hasil Uji Validitas	59

4.4.2.	Hasil Uji Reliabilitas	63
4.4.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
4.4.3.1.	Hasil Uji Normalitas.....	64
4.4.3.2.	Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
4.4.3.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67
4.4.4.	Hasil Uji Asumsi Pengaruh	68
4.4.4.1.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.4.4.2.	Hasil Analisis Koefisien Determinasi R^2	70
4.5	Uji Hipotesis.....	70
4.5.1.	Hasil Uji Parsial (Uji T)	70
4.5.2.	Hasil Uji F (Anova).....	72
4.6	Pembahasan.....	72
4.7.	Implikasi Hasil Penelitian	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		76
5.1.	Simpulan.....	76
5.2.	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	35
Gambar 4. 1 Histogram	64
Gambar 4. 2 Grafik Normal P-Plot.....	65
Gambar 4. 3 Diagram Scatterplot.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Konsumen Toko Jaya Punggur Bulan Januari – September 2023.....	3
Tabel 1. 2 Produk Jualan Toko Jaya Punggur	3
Tabel 1. 3 Hasil penjualan Barang pada Toko Jaya Punggur Tahun 2022.....	5
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	38
Tabel 3. 2 Kategori Skala Likert	41
Tabel 3. 3 Operasional Variabel.....	42
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan pekerjaan	52
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Kualitas Produk	53
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Perilaku Konsumen	54
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Kepercayaan.....	56
Tabel 4. 7 Deskripsi Responden Keputusan Pembelian.....	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1).....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Perilaku Konsumen (X2).....	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X3).....	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel	63
Tabel 4. 13 Hasil Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	65
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas (Uji VIF)	66
Tabel 4. 15 Uji Glejser	68
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	70
Tabel 4. 18 Hasil Uji Parsial (Uji-T).....	71
Tabel 4. 19 Hasil Uji F (Anova).....	72

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	39
Rumus 3. 2 Rentang Skala	44
Rumus 3. 3 Rumus Uji Validitas.....	45
Rumus 3. 4 Rumus Uji Reliabilitas.....	46
Rumus 3. 5 Rumus Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
Rumus 3. 6 Rumus Koefisien Determinasi (R^2)	48