

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI  
PRODUK DAN PENGALAMAN KONSUMEN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT SRI  
INDAH MANDIRI**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Milsen Meydison  
200910037**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI  
PRODUK DAN PENGALAMAN KONSUMEN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT SRI  
INDAH MANDIRI**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Milsen Meydison  
200910037**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Milsen Meydison

NPM : 200910037

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

**"Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Di PT Sri Indah Mandiri"**

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 Juli 2024



**Milsen Meydison**  
200910037

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI  
PRODUK DAN PENGALAMAN KONSUMEN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT SRI  
INDAH MANDIRI**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Milsen Meydison  
200910037**

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

**Batam, 15 Juli 2024**



**Asron Saputra, S.E., M.Si.  
Pembimbing**



---

**Universitas Putera Batam**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, inovasi produk dan pengalaman konsumen terhadap keputusan pembelian pada PT Sri Indah Mandiri. Dengan menggunakan kombinasi metode penelitian deskriptif dan kuantitatif, penelitian ini berupaya memberikan pengamatan fenomena secara rinci dan mengukur secara empiris pengaruh variabel-variabel tersebut. Populasi penelitian ini berfokus pada konsumen yang pernah melakukan pembelian produk melalui PT Sri Indah Mandiri selama tahun 2024 yang berjumlah 327 orang. Dengan menggunakan rumus Slovin, ditentukan besar sampel sebanyak 180 responden, dan responden tersebut dipilih melalui simple random sampling. Proses analisis data meliputi pengujian kualitas data, pengujian asumsi klasik, pengujian pengaruh dan pengujian hipotesis. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas produk memberikan kontribusi sebesar 27,0% terhadap variabilitas keputusan pembelian. Inovasi produk memberikan kontribusi sebesar 23,4% terhadap variabilitas keputusan pembelian. Pengalaman konsumen berkontribusi sebesar 30,4% terhadap variabilitas keputusan pembelian. Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 71,5% menunjukkan bahwa kualitas produk, inovasi produk dan pengalaman konsumen secara bersama-sama menjelaskan sebagian dari variasi keputusan pembelian. Selain itu uji t dan uji F menunjukkan kualitas produk, inovasi produk dan pengalaman konsumen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, baik secara individu maupun simultan.

**Kata Kunci** : Inovasi Produk, Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Pengalaman Konsumen.

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of product quality, product innovation and consumer experience on purchasing decisions at PT Sri Indah Mandiri. By using a combination of descriptive and quantitative research methods, this research seeks to provide detailed observations of phenomena and empirically measure the influence of these variables. The population of this research focuses on consumers who have purchased products through PT Sri Indah Mandiri during 2024 with a total of 327 individuals. Using the Slovin formula, a sample size of 180 respondents was determined, and these respondents were selected through simple random sampling. The data analysis process includes data quality testing, classical assumption testing, influence testing and hypothesis testing. The results of multiple linear regression analysis show that product quality contributes 27.0% to variability in purchasing decisions. Product innovation contributes 23.4% to purchasing decision variability. Consumer experience contributes 30.4% to purchasing decision variability. Analysis of the coefficient of determination ( $R^2$ ) of 71.5% shows that product quality, product innovation and consumer experience together explain a portion of the variation in purchasing decisions. Apart from that, the  $t$  test and  $F$  test show that product quality, product innovation and consumer experience have a positive and significant influence on purchasing decisions, both individually and simultaneously.*

**Keywords:** *Consumer Experience, Product Innovation, Product Quality, Purchasing Decisions.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud 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 Universitas Putera Batam.
4. Bapak Asron Saputra, S.E., 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. Pihak responden yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 15 Juli 2024



Milsen Meydison





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.6.1 Secara Teoritis.....	12
1.6.2 Secara Praktis .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori.....	15
2.1.1 Kualitas Produk .....	15
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk .....	15
2.1.1.2 Aspek Kualitas Produk.....	16
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk .....	17
2.1.2 Inovasi Produk.....	20
2.1.2.1 Pengertian Inovasi Produk .....	20
2.1.2.2 Cakupan Inovasi Produk .....	21
2.1.2.3 Indikator Inovasi Produk .....	24
2.1.3 Pengalaman Konsumen .....	25
2.1.3.1 Pengertian Pengalaman Konsumen .....	25
2.1.3.2 Tahapan Pengalaman Konsumen .....	26
2.1.3.3 Indikator Pengalaman Konsumen .....	29
2.1.4 Keputusan Pembelian .....	31
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	31
2.1.4.2 Faktor Keputusan Pembelian .....	32
2.1.4.3 Indikator Keputusan Pembelian .....	34
2.2 Penelitian Terdahulu .....	36
2.3 Kerangka Pemikiran .....	38
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	38
2.3.2 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	39
2.3.3 Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	39

2.4	Hipotesis .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian .....	42
3.2	Sifat Penelitian .....	42
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian .....	43
3.3.1	Lokasi Penelitian .....	43
3.3.2	Periode Penelitian.....	43
3.4	Populasi dan Sampel .....	44
3.4.1	Populasi .....	44
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	44
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	45
3.5	Sumber Data .....	46
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	47
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	48
3.7.1	Variabel Independen (X).....	48
3.7.2	Variabel Dependen (Y) .....	49
3.8	Metode Analisis Data .....	50
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif .....	50
3.8.2	Uji Kualitas Data .....	51
3.8.2.1	Uji Validitas .....	51
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	52
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.8.3.1	Uji Normalitas .....	54
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas .....	55
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	55
3.8.4	Uji Pengaruh.....	56
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	57
3.9	Uji Hipotesis.....	58
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	58
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	61
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	62
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	63
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	64
4.2.5	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian .....	65
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	65
4.3.1	Deskriptif Kualitas Produk (X1) .....	66
4.3.2	Deskriptif Inovasi Produk (X2).....	67
4.3.3	Deskriptif Pengalaman Konsumen (X3) .....	67
4.3.4	Deskriptif Keputusan Pembelian (Y) .....	68
4.4	Analisis Data .....	69

4.4.1 Uji Kualitas Data.....	69
4.4.1.1 Uji Validitas .....	69
4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	70
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	71
4.4.2.1 Uji Normalitas .....	71
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas .....	74
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	75
4.4.3 Uji Pengaruh.....	76
4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	78
4.5 Pengujian Hipotesis.....	79
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	79
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji f.....	80
4.6 Pembahasan.....	81
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	81
4.6.2 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	82
4.6.3 Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	83
4.6.4 Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Pengalaman Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	84
4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....	85
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>Lampiran 1. Pendukung Penelitian</b>	
<b>Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup</b>	
<b>Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	40
<b>Gambar 4.1</b> Uji Normalitas Dengan Histogram .....	72
<b>Gambar 4.2</b> Uji Normalitas Dengan <i>Normal P-P Plot</i> .....	73

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Pengembalian Produk PT Sri Indah Mandiri .....	3
<b>Tabel 1.2</b> Jenis Produk PT Sri Indah Mandiri .....	4
<b>Tabel 1.3</b> Keluhan Konsumen Pada PT Sri Indah Mandiri .....	6
<b>Tabel 1.4</b> <i>Pra Survey</i> Penelitian Tahun 2024 .....	7
<b>Tabel 1.5</b> Jumlah Pelanggan PT Sri Indah Mandiri .....	8
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	37
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian.....	43
<b>Tabel 3.2</b> Pemberian Skor Kuesioner.....	48
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel.....	49
<b>Tabel 3.4</b> Kategori Rentang Skala.....	51
<b>Tabel 4.1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	62
<b>Tabel 4.2</b> Profil Responden Berdasarkan Usia.....	63
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
<b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	64
<b>Tabel 4.5</b> Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	65
<b>Tabel 4.6</b> Rentang Skala.....	66
<b>Tabel 4.7</b> Deskriptif Kualitas Produk.....	66
<b>Tabel 4.8</b> Deskriptif Inovasi Produk .....	67
<b>Tabel 4.9</b> Deskriptif Pengalaman Konsumen.....	67
<b>Tabel 4.10</b> Deskriptif Keputusan Pembelian.....	68
<b>Tabel 4.11</b> Uji Validitas .....	69
<b>Tabel 4.12</b> Uji Reliabilitas.....	70
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	74
<b>Tabel 4.14</b> Uji Multikolinearitas .....	75
<b>Tabel 4.15</b> Uji Heteroskedastisitas .....	76
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	77
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Analisis Koefesien Determinasi ( $R^2$ ).....	78
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji t (Parsial).....	79
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji f (Simultan).....	81

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> <i>Slovin</i> .....	45
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....	50
<b>Rumus 3.3</b> <i>Pearson Correlation</i> .....	52
<b>Rumus 3.4</b> <i>Alpha Crobach</i> .....	53
<b>Rumus 3.5</b> Regresi Linier Berganda .....	57
<b>Rumus 3.6</b> Koefisien Determinasi .....	58
<b>Rumus 3.7</b> Uji t .....	59
<b>Rumus 3.8</b> Uji f.....	60