

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI
PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT SRI INDAH
MANDIRI**

SKRIPSI



**Oleh:
Jenifer
210910095**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI
PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT SRI INDAH
MANDIRI**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Jenifer
210910095**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2025**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Jenifer

NPM : 210910095

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Layanan Purna Jual 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, 24 Januari 2025



Jenifer
210910095

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, INOVASI
PRODUK DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI PT SRI INDAH
MANDIRI**

SKRIPSI

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

**Oleh
Jenifer
210910095**

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

Batam, 24 Januari 2025



**Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dampak kualitas produk, inovasi produk, dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian di PT Sri Indah Mandiri. Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif dengan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 304 konsumen dari PT Sri Indah Mandiri, dengan sampel yang diambil berdasarkan rumus Slovin, menghasilkan 173 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Pada analisis regresi linier berganda, ditemukan bahwa kualitas produk berkontribusi sebesar 39,5% terhadap keputusan pembelian. Sementara itu, inovasi produk memiliki dampak sebesar 22,9% pada keputusan pembelian, dan layanan purna jual memberikan pengaruh sebesar 12,5%. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 61,5% variasi dalam keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh kualitas produk, inovasi produk, dan layanan purna jual. Temuan dari uji t dan uji F semakin memperkuat kesimpulan bahwa kualitas produk, inovasi produk, dan layanan purna jual memiliki pengaruh signifikan, baik secara terpisah maupun bersamaan, terhadap keputusan pembelian konsumen di PT Sri Indah Mandiri.

Kata Kunci: Inovasi Produk, Kualitas Produk, Layanan Purna Jual, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This study aims to investigate the impact of product quality, product innovation, and after-sales service on purchasing decisions at PT Sri Indah Mandiri. This study adopts a descriptive approach with quantitative methods. The population in this study was 304 consumers of PT Sri Indah Mandiri, with samples taken based on the Slovin formula, resulting in 173 respondents selected using simple random sampling techniques. In multiple linear regression analysis, it was found that product quality contributed 39.5% to purchasing decisions. Meanwhile, product innovation had an impact of 22.9% on purchasing decisions, and after-sales service had an influence of 12.5%. The results of the determination coefficient analysis (R^2) showed that 61.5% of the variation in purchasing decisions could be explained by product quality, product innovation, and after-sales service. The findings from the t-test and F-test further strengthen the conclusion that product quality, product innovation, and after-sales service have a significant influence, both separately and simultaneously, on consumer purchasing decisions at PT Sri Indah Mandiri.

Keywords: *After Sales Service, 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. Ibu Nora Pitri Nainggolan, 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, 24 Januari 2025



Jenifer



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Secara Teoritis.....	10
1.6.2 Secara Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	14
2.1.1 Kualitas Produk	14
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk	14
2.1.1.2 Faktor Kualitas Produk.....	15
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk	19
2.1.2 Inovasi Produk.....	22
2.1.2.1 Pengertian Inovasi Produk	22
2.1.2.2 Cakupan Inovasi Produk	23
2.1.2.3 Indikator Inovasi Produk.....	26
2.1.3 Layanan Purna Jual	28
2.1.3.1 Pengertian Layanan Purna Jual	28
2.1.3.2 Tujuan Layanan Purna Jual	29
2.1.3.3 Indikator Layanan Purna Jual.....	31
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	33
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	33
2.1.4.2 Faktor Keputusan Pembelian	34
2.1.4.3 Indikator Keputusan Pembelian	36
2.2 Penelitian Terdahulu	39
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	43
2.3.2 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian	44
2.3.3 Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian	44

2.4	Hipotesis.....	45
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	47
3.2	Sifat Penelitian	47
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	48
3.3.1	Lokasi Penelitian	48
3.3.2	Periode Penelitian.....	48
3.4	Populasi dan Sampel	49
3.4.1	Populasi	49
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	49
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	50
3.5	Sumber Data	51
3.6	Metode Pengumpulan Data	52
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	53
3.7.1	Variabel Independen (X).....	53
3.7.2	Variabel Dependen (Y)	54
3.8	Metode Analisis Data	55
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	55
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	57
3.8.2.1	Uji Validitas	57
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	58
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	59
3.8.3.1	Uji Normalitas	59
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	60
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas	61
3.8.4	Uji Pengaruh.....	62
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	63
3.9	Uji Hipotesis.....	64
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	64
3.9.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	68
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	69
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	70
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	71
4.3.1	Deskriptif Kualitas Produk (X1)	72
4.3.2	Deskriptif Inovasi Produk (X2).....	73
4.3.3	Deskriptif Layanan Purna Jual (X3).....	74
4.3.4	Deskriptif Keputusan Pembelian (Y)	75
4.4	Analisis Data	77
4.4.1	Uji Kualitas Data	77

4.4.1.1 Uji Validitas	77
4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	80
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	81
4.4.2.1 Uji Normalitas	81
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas	84
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	85
4.4.3 Uji Pengaruh.....	86
4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	87
4.5 Pengujian Hipotesis.....	88
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	88
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	90
4.6 Pembahasan.....	91
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	91
4.6.2 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian	92
4.6.3 Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian	93
4.6.4 Pengaruh Kualitas Produk, Inovasi Produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian	93
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	96
5.2 Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	99
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1 Uji Normalitas Dengan Histogram	81
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Diagram <i>Normal P-P Plot</i>	82
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Retur</i> Produk PT Sri Indah Mandiri	3
Tabel 1.2 Jenis Produk PT Sri Indah Mandiri	4
Tabel 1.3 Keluhan Konsumen Pada PT Sri Indah Mandiri	5
Tabel 1.4 Jumlah Pelanggan PT Sri Indah Mandiri	7
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	48
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	54
Tabel 3.3 Kategori Rentang Skala.....	56
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	70
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	72
Tabel 4.6 Deskriptif Kualitas Produk.....	72
Tabel 4.7 Deskriptif Inovasi Produk	73
Tabel 4.8 Deskriptif Layanan Purna Jual	74
Tabel 4.9 Deskriptif Keputusan Pembelian.....	76
Tabel 4.10 Uji Validitas Kualitas Produk (X1)	77
Tabel 4.11 Uji Validitas Inovasi Produk (X2).....	78
Tabel 4.12 Uji Validitas Layanan Purna Jual (X3)	78
Tabel 4.13 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y).....	79
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	80
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	83
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	86
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Koefesien Determinasi (R^2).....	87
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial).....	89
Tabel 4.20 Hasil Uji f (Simultan).....	90

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Slovin</i>	50
Rumus 3.2 Rentang Skala	56
Rumus 3.3 <i>Pearson Correlation</i>	58
Rumus 3.4 <i>Alpha Crobach</i>	59
Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda.....	62
Rumus 3.6 Koefisien Determinasi	64
Rumus 3.7 Uji t	65
Rumus 3.8 Uji f.....	66