

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUTUSAN PEMBELIAN FURNITURE PADA PT SAF  
MITRA ABADI DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Andika  
170910355**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUTUSAN PEMBELIAN FURNITURE PADA PT SAF  
MITRA ABADI DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Andika  
170910355**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Andika  
NPM : 170910355  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

**“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN FURNITURE PADA PT SAF MITRA ABADI 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 skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 23 Januari 2021



**Andika**  
**170910355**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUTUSAN PEMBELIAN FURNITURE PADA PT SAF  
MITRA ABADI DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Andika  
170910355**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal**

**Batam, 23 Januari 2021**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Raymond', with a stylized flourish at the end.

**Raymond, S.E., M.Sc.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Seperti yang kita ketahui, perkembangan usaha perabot di Kota Batam pada awal abad ke dua puluh satu telah berkembang dengan sangat pesat dan masih mengalami proses perkembangan yang berkelanjutan. Hal ini mendorong banyaknya bermunculan usaha jenis baru yang dapat menjadi salah satu ancaman bagi PT Saf Mitra Abadi. PT Saf Mitra Abadi adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perabotan yang telah berdiri sejak 2009 di Kota Batam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah adanya pengaruh antara promosi, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT Saf Mitra Abadi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan populasi 155 populasi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dalam menentukan populasi yang digunakan. SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25 merupakan program yang digunakan oleh penulis untuk mengolah data yang diperoleh dari responden. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara promosi, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian konsumen PT Saf Mitra Abadi.

**Kata Kunci :** Promosi; Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk; Keputusan Pembelian.

## ABSTRACT

*As we know, the development of the furniture business in Batam City in the early twenty-first century has been developing very rapidly and is still undergoing a process of continuous development. This encourages the emergence of many new types of businesses that can become one of the threats for PT Saf Mitra Abadi. PT Saf Mitra Abadi is a company engaged in the field of furniture that has been established since 2009 in Batam City. The purpose of this study is to determine whether there is an influence between promotion, service quality and product quality partially and simultaneously on consumer purchasing decisions at PT Saf Mitra Abadi. In this study, the authors used a descriptive quantitative research method using 155 populations. In this study, the authors used the Simple Random Sampling technique in determining the population used. SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 25 is a program used by the author to process data obtained from respondents. The results in this study indicate that there is a positive and significant influence between promotion, service quality and product quality partially and simultaneously on the consumer purchasing decisions of PT Saf Mitra Abadi.*

**Keywords:** *Promotion; Service Quality; Product Quality; Purchase Decision.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi starta satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. 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. Bapak **Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
3. Ibu **Mauli Siagan, S.Kom., M.Si.**, selaku Ketua Program Studi manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
4. Bapak **Raymond, S.E., M.Sc.** selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas PuteraBatam.
5. Bapak **Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt, S.E., M.M.** selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas PuteraBatam.
6. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis
7. Seluruh Staf PT Saf Mitra Abadi yang telah banyak membantu dalam pengambilan data dan penyebaran kuesioner.
8. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat dan dukungan penuh kepada penulis
9. Seluruh teman-teman seperjuangan terutama mahasiswa jurusan manajemen bisnis yang telah memberi dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 23 Januari 2021

Andika

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUL</b> .....	<b>I</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>II</b>
<b>HALAMA PERYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>III</b>
<b>HALAM PENGESAHAN</b> .....	<b>IV</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>V</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>X</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>XI</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>XII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Kajian Teori .....	11
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Berpikir.....	28
2.4 Hipotesis.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Desain Penelitian.....	31
3.2 Operasional Variabel.....	31
3.3 Populasi dan Sampel .....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Teknik Analisis Data.....	36
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	42
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>43</b>
4.1 Identifikasi Responden.....	43
4.2 Hasil Penelitian .....	47
4.3 Hasil Penguji Kualitas Data .....	54
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
4.5 Hasil Uji Pengaruh .....	65
4.6 Hasil Uji Hipotesis Penelitian .....	68
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>72</b>
5.1 Kesimpulan .....	73



5.2 Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	29
<b>GAMBAR 4.1</b> Uji Normalitas Histogram.....	61
<b>GAMBAR 4.2</b> Uji Normalitas P-Plot Regression.....	62

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL 1.1</b>	Laporan Penjualan PT Saf Mitra Abadi Periode 2017 Hingga 2019 .....	<b>5</b>
<b>TABEL 1.2</b>	Laporan Retur PT Saf Mitra Abadi Periode 2017 Hingga 2019 .....	<b>6</b>
<b>TABEL 3.1</b>	Operational Variabel Penelitian.....	<b>34</b>
<b>TABEL 3.2</b>	Uraian Nilai Skala Likert.....	<b>36</b>
<b>TABEL 3.3</b>	Jadwal Penelitian .....	<b>42</b>
<b>TABEL 4.1</b>	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>44</b>
<b>TABEL 4.2</b>	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	<b>45</b>
<b>TABEL 4.3</b>	Profil Responden Berdasarkan Lama Jadi Pelanggan .....	<b>46</b>
<b>TABEL 4.4</b>	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....	<b>47</b>
<b>TABEL 4.5</b>	Rentang Skala .....	<b>48</b>
<b>TABEL 4.6</b>	Nilai Rata-Rata Variabel Promosi (X1).....	<b>48</b>
<b>TABEL 4.7</b>	Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	<b>50</b>
<b>TABEL 4.8</b>	Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Produk (X3).....	<b>52</b>
<b>TABEL 4.9</b>	Nilai Rata-Rata Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	<b>53</b>
<b>TABEL 4.10</b>	Hasil Validitas Variabel Promosi (X1).....	<b>55</b>
<b>TABEL 4.11</b>	Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	<b>56</b>
<b>TABEL 4.12</b>	Hasil Validitas Variabel Kualitas Produk (X3) .....	<b>57</b>
<b>TABEL 4.13</b>	Hasil Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	<b>58</b>
<b>TABEL 4.14</b>	Hasil Uji Rellabillitas Variabel Promosi (X1).....	<b>59</b>
<b>TABEL 4.15</b>	Hasil Uji Rellabillitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	<b>59</b>
<b>TABEL 4.16</b>	Hasil Uji Rellabillitas Variabel Kualitas Produk (X3) .....	<b>60</b>
<b>TABEL 4.17</b>	Hasil Uji Rellabillitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	<b>60</b>
<b>TABEL 4.18</b>	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	<b>63</b>
<b>TABEL 4.19</b>	Hasil Uji Multikolineritas.....	<b>64</b>
<b>TABEL 4.20</b>	Hasil Uji Heteroskedastitas .....	<b>65</b>
<b>TABEL 4.21</b>	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	<b>66</b>
<b>TABEL 4.22</b>	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	<b>68</b>
<b>TABEL 4.23</b>	Hasil Uji t.....	<b>69</b>
<b>TABEL 4.24</b>	Hasil Uji F .....	<b>70</b>

## DAFTAR RUMUS

<b>RUMUS 3.1</b> Regresi Linear Berganda .....	39
<b>RUMUS 3.2</b> Uji T.....	41
<b>RUMUS 3.3</b> Uji F.....	41