

**PENGARUH DESAIN PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SOFA RAKITAN PANDRI MEBEL
(STUDI PADA TOKO MAHKOTA JATI
PANGKALPINANG)**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**NAMA : EFENDI
NIM : 302 12 11 025**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2017**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Efendi
NIM : 3021211025
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : "Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Sofa Rakitan Pandri Mebel (Studi pada Toko Mahkota Jati Pangkalpinang)".

Pembimbing Utama

Dian Prihadini W.S.E., M.M
NIP. 198207222014042002

Pembimbing Pendamping

Khairiyansyah S.E., M.M
NIP. 197903152012121005

Balunjuk, 06 Januari 2017
Ketua Jurusan Manajemen

M. Tanggung S.E., M.Si.
NIP. 196306051990031004

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH DESAIN PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN
KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SOFA RAKITAN PANDRI MEBEL (STUDI PADA TOKO MAHKOTA JATI
PANGKAL PINANG)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh : **EFENDI**
Nomor Induk Mahasiswa : **302 12 11 025**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 16 januari 2017 dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk di terima.

Tim Penguji

Ketua

Anggota

Anggota

Dian Prihadini W.S.E., M.M
NIP. 198207222014042002

Hidayati S.E., M.M
NP.506306010

Erwin S.E., M.M., Ph.d
NP.506507013

Balun ijuk 23 januari 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan

Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Reniati, S.E., M.Si.
Np. 507206007

M. Tanggung, S.E., M.Si.
NIP. 196306051990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Sofa Rakitan Pandri Mebel (Studi pada Toko Mahkota Jati Pangkalpinang)”**, adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan hukuman yang berlaku”.

Balunujuk, Januari 2017

Penulis



Efendi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Sesungguhnya sholatku, ibadahku, hidup dan matiku hanya karena Allah SWT".

"Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri ". (QS Ar-Ra'd : 11)

"Pelihara dan rawatlah impian, Pupuklah dengan keteguhan, dan lengkapi dengan do'a, niscaya Kesuksesan akan menjadi kemungkinan"

Yang Utama Dari Segalanya, sembah sujud dan syukur kepada Allah SWT. Terimakasih atas karunia serta kemudahan yang telah Engkau berikan ahirnya skripsi ini bisa terselesaikan, Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhamad SAW

Kupersembahkan Skripsi ini kepada:

➤ *Bapak dan Ibu Tercinta.*

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhingga ku persembahkan karya ini kepada Ibu dan Bapak yang telah memberikan kasih sayang, Cinta serta do'a yang tulus serta tiada henti untuk diriku, Atas do'a dan dukungan kalianlah skripsi ini bisa terselesaikan, Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan bapak bahagia, Terimakasih ibu... Terimakasih Bapak... Atas Do'a serta Semangat untuk Anakmu.

➤ *Untuk adikku.*

Terimakasih atas do'anya, maaf belum bisa menjadi panutan yang baik untukmu, semoga Allah selalu memberi yang terbaik untuk keluarga kita.

➤ *Untuk Someone*

Terimakasih selalu setia disampingku, selalu memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih untuk do'anya selama ini, dirimulah penyemangatku, dirimulah pelabuhan terindah setelah Allah dan kedua Orang Tuaku, Semoga engkau pilihan terbaik untukku, kedua orang tua ku, serta masa depanku.

➤ *Untuk Bpk dan Ibu Dosen*

Terimakasih untuk ilmu yang telah diberikan selama ini, semoga ilmu ini memberi manfaat yang positif, terimakasih untuk semua dosen Fakultas Ekonomi. Khususnya Manajemen.

➤ *Untuk Almamaterku*

Suatu kebanggaan bisa bersamamu dalam menuntut ilmu di Universitas Bangka Belitung ini.

➤ *Untuk Teman- Temanku*

Terimakasih untuk kalian semua, bangga bisa berjuang bersama kalian, kalianlah keluargaku selama ini, semoga perjuangan kita selama ini tidak sia-sia, salam sukses untuk kita semua.



ABSTRACT

Efendi. 302 12 11 025. The Influence Of Desing Of product, Quality Of Product, and Consumer trust on the Purchasing Decision of sofa Rakitan Pandri Mebel (A case Studyat Toko Mahkota Jati Pangkalpinang).

The Background of this research is based on the existing phenomenon which indicates that business of sofa rakitan pandri mebel has not been able to make sales with maximum in its business. Th purpose of this research is to determine and to geet review in the influence desing of product, quality of product, and consumer trust on the purchasing decision of sofa rakitan pandri mebel (a case study at Toko Mahkota Jati Pangkalpinang)

This is descriptive quantitative research with a total sample of 93 respondents, while the sampling technique uses accidental sampling. The independent variable of this research is design of product, quality of product, and consumer trust, while the dependent variable is purchasing decision. The test of instrument uses validity test and reliability test. The method of data analysis uses multiple linier regressions whit the test, f test and R^2 .

The result of independent variable is design of product (X1) obtained t_{value} (2.154) $> T_{table}$ (1.986), variable of quality of product (X2) t_{value} (2.961) $> T_{table}$ (1,986) and variable of consumer trust (X3) t_{value} (2.024) $> T_{table}$ (1.986). thus variable of design of product (X1) partially influence variable of purchasing decision (Y) , variable of quality of product (X2) partially influence variable of purchasing decision (Y), and variable consumer trust (X3) partially influence variable of purchasing decision (Y). The result of F test indicates that F_{value} (15.949) $> F_{table}$ (2.71), while the significance is $0.000 < \alpha$ on the significance level of 0.05, then H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that independent variables (design of product, quality of product, and consumer trust) simultaneously influence dependent variable (purchasing decision) positively and significantly. The result of coefficient of determination (R^2) indicates that Adjusted R Square is 0.328 or 32.8%, it means variation of variable of purchasing decision can be explained by variable of design of product, quality of product, and consumer trust, the remaining is 67.2% can be explained by other variable out of the research variable.

Keyword: desing of product, quality product, consumer trust, purchasing decision

ABSTRAK

Efendi. 302 12 11 025. Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Sofa Rakitan Pandri Mebel (Studi pada Toko Mahkota Jati Pangkalpinang).

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan fenomena yang ada menunjukkan bahwa usaha sofa rakitan pandri mebel belum bisa melakukan penjualan dengan maksimal didalam usahanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendapatkan kajian tentang pengaruh desain produk, kualitas produk dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian sofa rakitan Pandri Mebel (Studi pada Toko Mahkota Jati Pangkalpinang).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan

jumlah sampel sebanyak 93 responden, sedangkan tehnik pengambilan sampel menggunakan tehnik *accidental sampling*. Pada penelitian ini variabel bebasnya terdiri dari desain produk, kualitas produk dan kepeceayaan konsumen, sedangkan variabel terikatnya adalah keputusan pembelian. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji t, uji f dan R^2 .

Hasil penelitian variabel independen desain produk (X1) diperoleh $t_{hitung} (2,154) > T_{tabel} (1,986)$, variabel kualitas produk (X2) $t_{hitung} (2,961) > T_{tabel} (1,986)$ dan variabel kepercayaan konsumen (X3) $t_{hitung} (2,024) > T_{tabel} (1,986)$. Maka variabel desain produk (X1) berpengaruh secara parsial terhadap variabel keputusan pembelian (Y), variabel kualitas produk (X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel keputusan pembelian (Y) dan variabel kepercayaan konsumen (X3) berpengaruh secara parsial terhadap variabel keputusan pembelian (Y). Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (15,949) > F_{tabel} (2,71)$, sedangkan signifikansi adalah $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti variabel *independen* (desain produk, kualitas produk dan kepercayaan konsumen) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* (keputusan pembelian) secara positif dan signifikan. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan *Adjusted R Square* 0,328 atau 32,8%, yakni berarti variasi variabel keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel desain produk, kualitas produk dan kepercayaan konsumen, sisanya 67,2% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian.

Kata kunci: Desain Produk, Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen dan Keputusan Pembelian

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya yang selalu dilimpahkan kepada penulis dan kita semua. Shalawat serta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan besar kita Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir jaman, amin. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang kesarjanaan Program S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, yang tiada lain disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kebaikan dan kemajuan di masa mendatang serta untuk kepentingan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Ibu Dian Prihardini W, S.E.,M.M.** sebagai dosen pembimbing utama dan **Bapak Khairiyansyah, S.E.,M.M.** sebagai dosen pembimbing pendamping, atas kesabaran dalam bimbingan dan arahnya selama masa

penyusunan skripsi. Selain itu juga penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Ibu Dr. Reniati, S.E. M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak M.Tanggung, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta staf di lingkungan Universitas Bangka Belitung terutama Fakultas Ekonomi.
5. Pandri Mebel dan Toko Mahkota Jati Pangkalpinang yang telah memberikan izin melakukan penelitian skripsi ini.
6. Ayah dan ibu yang telah memberikan dukungan materi dan moril bagi Penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan khususnya Manajemen Angkatan 2012.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita semua.

Balunijuk, Januari 2017

Penulis,

Efendi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Konsep Pemasaran	14

2.1.1	Definisi Manajemen Pemasaran	14
2.1.2	Konsep Dalam Pemasaran	14
2.2	Konsep Keputusan Pembelian	16
2.2.1	Pengertian Keputusan Pembelian	16
2.2.2	Dimensi Keputusan Pembelian	18
2.3	Konsep Desain Produk	19
2.3.1	Definisi Desain Produk	19
2.3.2	Dimensi Desain Produk	20
2.4	Konsep Kualitas Produk	21
2.4.1	Pengertian Kualitas Produk	21
2.4.2	Dimensi Kualitas Produk	23
2.5	Konsep Kepercayaan	24
2.5.1	Pengertian Kepercayaan Konsumen	24
2.5.2	Dimensi Kepercayaan Konsumen	25
2.6	Penelitian Terdahulu	26
2.7	Kerangka Berpikir	22
2.7.1	Gambaran Desain Produk, Kualitas Produk, Kepercayaan Konsumen dan Keputusan Pembelian	28
2.7.2	Hubungan Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian	30
2.7.3	Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	30
2.7.4	Hubungan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	31
2.7.5	Hubungan Desain, Produk Kualitas Produk dan Kepercayaan Konsumen Terhadap	

Keputusan Pembelian.....	31
2.8 Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel	35
3.4 Jenis Data	37
3.4.1 Data Primer	37
3.4.2 Data Sekunder	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Skala Pengukuran Variabel	38
3.7 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	39
3.8 Tehnik Analisis Data	41
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	41
3.8.2 Uji Validitas dan Reabilitas	42
3.8.2.1 Uji Validitas	42
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	43
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	43
3.8.3.1 Uji Normalitas	44
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	44
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	45
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.8.5 Pengujian Hipotesis	46
3.8.5.1 Uji t	46

3.8.5.2 Uji F	47
3.8.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1 Profil Usaha Pandri Mebel Pangkalpinang	49
4.1.2 Visi dan Misi Pandri Mebel	50
4.1.2.1 Visi	50
4.1.2.2 Misi	50
4.1.3 Struktur Organisasi Usaha Pandri Mebel	50
4.2 Hasil Deskriptif Penelitian	52
4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	52
4.2.2 Hasil Statistik Deskriptif	55
4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif Variabel	75
4.3 Hasil Analisis Data	76
4.3.1 Uji Validitas	76
4.3.2 Uji Reliabilitas	77
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	78
4.3.4 Analisis Regresi Berganda	81
4.3.5 Uji t	83
4.3.6 Uji F	85
4.3.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	85
4.4 Pembahasan	86

BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data penjualan Sofa Rakitan Pandri Mebel pada Toko Mahkota Jati pada bulan Maret-Mei 2016.....	5
Tabel I.3	Data penjualan Sofa Rakitan Rawing Mebel pada Toko Mahkota Jati pada bulan Maret-Mei 2016.....	5
Tabel I.3	Data Prasurvey terhadap 10 konsumen Toko Mahkota Jati	8
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	26
Tabel III.1	Skala Pengukuran Variabel.....	39
Tabel III.2	Definisi Operasional Variabel	39
Tabel III.3	Kategori Skala	42
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel IV.5	Indikator Keindahan Bentuk	55
Tabel IV.6	Indikator Keunikan Bentuk	56
Tabel IV.7	Indikator Kesesuaian Ukuran	57
Tabel IV.8	Indikator Daya Tarik Terhadap Ukuran	57
Tabel IV.9	Indikator Produk yang Bermutu	58
Tabel IV.10	Indikator Mutu sesuai Harga	58
Tabel IV.11	Indikator Tekstur Bahan	59
Tabel IV.12	Indikator Bahan yang Berkualitas	59

Tabel IV.13	Indikator Menarik	60
Tabel IV.14	Indikator Keseuaian Warna	60
Tabel IV.15	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel Desain Produk	61
Tabel IV.16	Indikator Jenis Bahan	62
Tabel IV.17	Indikator Keawetan Produk.....	62
Tabel IV.18	Indikator Model Produk	63
Tabel IV.19	Indikator Kecacatan Produk	63
Tabel IV.20	Indikator Motif yang Menarik.....	64
Tabel IV.21	Indikator Fungsi Produk.....	64
Tabel IV.22	Indikator Produk yang Handal.....	65
Tabel IV.23	Indikator Memuaskan	65
Tabel IV.24	Indikator Tampilan	66
Tabel IV.25	Indikator Daya Tarik Terhadap Tampilan	67
Tabel IV.26	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	67
Tabel IV.27	Indikator Kepercayaan Konsumen	68
Tabel IV.28	Indikator Keyakinan Konsumen	68
Tabel IV.29	Indikator Persepsi Konsumen.....	69
Tabel IV.30	Indikator Asumsi Konsumen.....	70
Tabel IV.31	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel Kepercayaan Konsumen	70
Tabel IV.32	Indikator Manfaat Produk.....	71
Tabel IV.33	Indikator Kemudahan Mengingat Merek Produk.....	71
Tabel IV.34	Indikator Prioritas untuk Membeli Produk.....	72
Tabel IV.35	Indikator Penawaran Produk Baru.....	72

Tabel IV.36	Indikator Loyalitas Konsumen	73
Tabel IV.37	Indikator Kinerja Produk	74
Tabel IV.38	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel Kputusan Pembelian	74
Tabel IV.39	Rekapitulasi Deskriptif Variabel	75
Tabel IV.40	Hasil Uji Validitas	76
Tabel IV.41	Hasil Uji Reabilitas	77
Tabel IV.42	Hasil Uji Multikolinearitas	80
Tabel IV.43	Hasil Analisis Regresi Berganda	82
Tabel IV.44	Hasil Analisis Uji t	83
Tabel IV.45	Hasil Analisis Uji F	85
Tabel IV.46	Hasil Analisis Koefisien Determinasi R ²	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.2	Gambar Sofa Pandri Mebel dan Rawing Mebel.....	7
Gambar II.1	Kerangka Berpikir	28
Gambar IV.1	Struktur Organisasi Usaha Pandri Mebel	51
Gambar IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Gambar IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar IV.6	Hasil Uji Normalitas	78
Gambar IV.7	Hasil Uji Heteroskedastisitas	81

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Deskriptif
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F dan R^2
- Lampiran 9 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 10 Surat UPT Bahasa
- Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 13 Dokumentasi Foto