

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN PADA MINUMAN TEH BOTOL
SOSRO KEMASAN KOTAK**

SKRIPSI

Nama : Muhammad Ridha

NIM : 43107010033



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN PADA MINUMAN TEH BOTOL
SOSRO KEMASAN KOTAK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen - Strata 1**

Nama : Muhammad Ridha

NIM : 43107010033



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ridha

NIM : 43107010033

Program Studi : Manajemen – Strata 1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 14 febuari 2011

(Muhammad Ridha)

NIM : 43107010033

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ridha
NIM : 43107010033
Program Studi : Manajemen – Strata 1
Judul Skripsi : **“ Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan
Pembelian Konsumen Pada Minuman The Botol Sosro
Kemasan Kotak “**
Tanggal Lulus Ujian : 4 Agustus 2011

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE.,MM)

Tanggal :

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr. Enny Ariyanto, SE.,Msi.)

Tanggal :

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE.,MM)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada
Minuman Teh Botol Sosro Kemasan Kotak**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Muhammad Ridha

43107010033

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 4 Agustus 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(H. Arief Bowo Prayoga K, SE.,MM)

Anggota Dewan Penguji

(Priyono, SE.,MM)

Anggota Dewan Penguji

(Dra. Hj. Evawati Khumaedi, M .Si)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Minuman Teh Botol Sosro Kemasan Kotak ”.**

Penulis menyadari tanpa dorongan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akan sulit untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dekan Fakultas Ekonomi, Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE.,Msi, Wakil Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Hari Setyawati, SE.,Msi. Serta Pembina Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Bapak Sabarudin Muslim, SE.,Msi.
3. Ketua Program Studi Manajemen S1, Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE.,MM. Sekretaris Program Studi Manajemen S1, Ibu Luna Haningsih, SE.,ME dan Bapak Tri Wahyono, SE.,MM.
4. Bapak H. ARIEF BOWO PRAYOGA K,SE.,MM. Selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih banyak ya Pak.

5. Kedua orang tua tercinta, Sulaiman dan Zainabun yang selalu memberikan doa restu dan dukungannya baik moril maupun materil.
6. Abang saya syamsuar dan kakak nilawati yang telah mengasuh saya dari kecil hingga sekarang dan juga selalu memberikan doa restu baik moril dan materil. yang saya anggap sebagai orang tua kandung saya sendiri.
7. Abang dan kakak kandung yang saya sayangi : Abang Zulkifli, Abang Faisal, Kak Dar, Abang Yus, Abang Miswar, dan Abang Nur.
8. Untuk Ririe Nurmala Sari yang selalu bersedia meluangkan banyak waktu dan tenaganya untuk penulis. Terima kasih banyak yah tidak terlupakan perjuangan anda terhadap saya.
9. Seluruh teman LIMBAT angkatan 2007 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita teman. Kentung, erik, Ryan, Isal, Eko, Abi, Edo, Botak, Jefry, Mamad, Syukur, Dkk. Amin.
10. Untuk Wulan dan Irmawati yang selalu memberikan memberikan semangat kalo Kita lagi berantem.
11. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca sekalian.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Jakarta, Juni 2011

Penulis

Muhammad Ridha

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.2 Pengertian Produk	10
2.2.1 Karakteristik dan Klasifikasi Produk.....	12

2.3 Kualitas	15
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	16
2.4 Perilaku Konsumen	20
2.5 Proses Keputusan Pembelian Konsumen	21
2.6 Proses Keputusan Pembelian	21
2.6.1 Pengenalan Masalah.....	23
2.7 Pengambilan Keputusan Pembelian	30
2.8 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap keputusan Pembelian Konsumen Pada Teh Botol Kemasan Kotak.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.1.1 Lokasi Penelitian	32
3.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan	32
3.2 Desain Penelitian	36
3.3 Hipotesis Penelitian	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Jenis Data	37
3.6 Populasi dan Sampel	38
3.6.1 Populasi.....	38
3.6.2 Sampel.....	38
3.7 Definisi Operasional Variabel	40
3.8 Variabel dan Skala Pengukuran	42
3.8.1 Variabel	42

3.8.2 Skala Pengukuran	43
3.9 Metode Analisis Data	44
3.10 Uji Hipotesis (dengan Uji t)	44
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Analisis Deskriptif Kuantitatif	47
4.2 Analisis Kualitas Produk Minuman Teh Botol Sosro	
Kemasan Kotak (Variabel X)	49
4.3 Analisis Keputusan Pembelian Konsumen Minuman Teh Botol	
Sosro Kemasan Kotak (Variabel Y)	56
4.4 Analisis Uji Regresi	63
4.5 Analisis dengan Uji t	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	: Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin Responden.....	47
Tabel 4.2	: Usia Responden.....	48
Tabel 4.3	: Pekerjaan Responden.....	48
Tabel 4.4	: Pendapatan Responden.....	49
Tabel 4.5	: Analisis deskriptif indikator X1.....	50
Tabel 4.6	: Analisis deskriptif indikator X2.....	50
Tabel 4.7	: Analisis deskriptif indikator X3.....	51
Tabel 4.8	: Analisis deskriptif indikator X4.....	52
Tabel 4.9	: Analisis deskriptif indikator X5.....	52
Tabel 4.10	: Analisis deskriptif indikator X6.....	53
Tabel 4.11	: Analisis deskriptif indikator X7.....	54
Tabel 4.12	: Analisis deskriptif indikator X8.....	54
Tabel 4.13	: Hasil Rekapitulasi Operasional Variabel Kualitas produk (X).....	55
Tabel 4.14	: Analisis deskriptif indikator Y1.....	56
Tabel 4.15	: Analisis deskriptif indikator Y2.....	57
Tabel 4.16	: Analisis deskriptif indikator Y3.....	57
Tabel 4.17	: Analisis deskriptif indikator Y4.....	58
Tabel 4.18	: Analisis deskriptif indikator Y5.....	59
Tabel 4.19	: Analisis deskriptif indikator Y6.....	59
Tabel 4.20	: Analisis deskriptif indikator Y7.....	60
Tabel 4.21	: Analisis deskriptif indikator Y8.....	61

Tabel 4.22	: Rekapitulasi Operasional Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	62
Tabel 4.23	: Variables Entered/Removed.....	63
Tabel 4.24	: Model Summary.....	64
Tabel 4.25	: Uji Regresi Linier Sederhana.....	65
Tabel 4.26	: Uji t.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Proses Pembelian Konsumen.....	23
Gambar 2.2	: Tahapan Antara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian....	28
Gambar 3.1	: Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0	46
Gambar 4.1	: Uji Hipotesis dua pihak.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Kuisisioner
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 3	Rekap Hasil Kuesisioner
Lampiran 4	Hasil <i>Output</i> SPSS 17.0 <i>for windows</i>
Lampiran 5	Tabel t
Lampiran A	Daftar Riwayat Hidup