

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO ANEKA PERABOT KECAMATAN
PANYABUNGAN KABUPATEN MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Oleh

MELIA WAHYUNI

NIM : 19090027

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO ANEKA PERABOT KECAMATAN
PANYABUNGAN KABUPATEN MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh:

Melia Wahyuni
NIM : 19090027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO ANEKA PERABOT KECAMATAN
PANYABUNGAN KABUPATEN MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Oleh :

Melia Wahyuni

NIM. 19090027

Pembimbing I

Sari Fitri, M.E

Pembimbing II

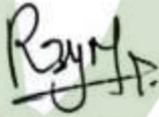
Muhlisah Lubis, M.M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
T.A 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama Melia Wahyuni, NIM: 19090027 dengan judul "PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO ANEKA PRABOT KECAMATAN PANYABUNGAN KABUPATEN MANDAILING NATAL." telah diuji dalam Ujian Sidang Munaqasyah Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal yang dilaksanakan pada 09 Oktober 2023.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam TIM	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1.	Sari Fitri , M.E NIP. 199006122019032017	Ketua Sidang/Merangkap Penguji I		12/10/2023
2.	Muhlisah Lubis M.M NIP. 198804142019082001	Sekretaris Sidang/Merangkap Penguji II		12/10-2023
3.	Muhammad Ardiansyah, M.M NIP. 199007162019081001	Penguji III.		12/10/2023
4.	Riska Ar Rahmah, M.E NIP. 199108042019032016	Penguji IV		12/10/2023

Mandailing Natal, 12 Oktober 2023.

Mengetahui,

Ketua STAIN Mandailing Natal



Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag
NIP. 197203132003121002

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi atas nama Melia Wahyuni, NIM: 19090027 dengan judul **"Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Aneka Sabot Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal"**. Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk dilanjutkan ke sidang munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, Oktober 2023

Pembimbing I

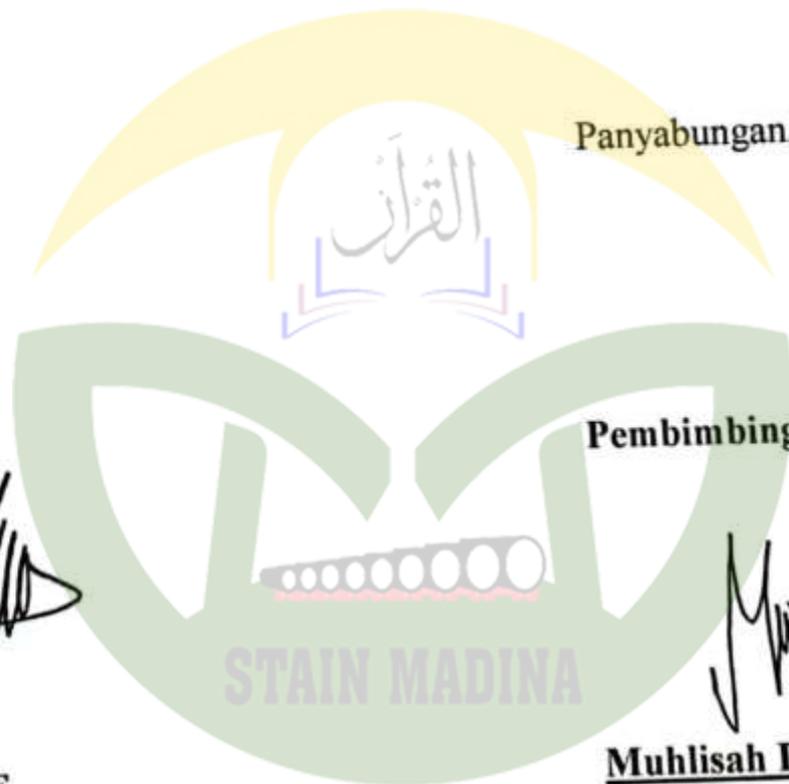


Sari Fitri, M.E
NIP. 199006122019032017

Pembimbing II



Muhlisah Lubis, M.M
NIP. 198804142019082001



LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Hal : Lembar persetujuan dan pengesahan

Lamp : -

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

STAIN Mandailing Natal

Di

Mandailing Natal

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Melia Wahyuni

Nim : 19090027

Judul skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Aneka Perabot Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Srata Satu pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Sari Fitri, M.E

NIP. 199006122019032017

Pembimbing II



Muhlisah Lubis, M.M

NIP. 198804142019082001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Melia Wahyuni
NIM : 19090027
Tempat /tgl.Lahir : Kayujati, 12 mei 2001
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Kayujati

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Aneka Perabot Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”, adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, Oktober 2023

Yang membuat pernyataan



Melia Wahyuni
Nim. 19090027

NOTA DINAS

Panyabungan, Oktober 2023

Lampiran : 5 (lima) ekp
Hal : Skripsi
A.n. Melia Wahyuni

Kepada Yth:
Bapak Ketua STAIN MADINA
di –

Panyabungan

Assalamualaikum wr.wb

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi atas nama Melia Wahyuni, NIM: 19090027 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Aneka Perabot Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal”, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.

Untuk itu dalam waktu tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Pembimbing I



Sari Fitri, M.E

NIP. 199006122019032017

Pembimbing II



Muhlisah Lubis, M.M

NIP. 198804142019082001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, segala puji syukur kita kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah-Nya, terutama nikmat kesempatan dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Aneka Perabot Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal*" akhirnya dapat terselesaikan juga.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada nabi kita Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita nantinya mendapatkan syafa'at beliau kelak.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari adanya kekurangan dan kelebihan di dalamnya, jika terdapat kebenaran dalam skripsi ini maka kebenaran itu berasal dari Allah SWT. Namun kalau ada dalam skripsi ini terdapat kesalahan maka datangnya dari penulis sendiri. Hal tersebut tidak lain karena kemampuan, cara berfikir, dan juga pengetahuan. Atas segala kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini penulis mohon maaf dan besar harapan penulis agar mendapatkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membangun dikemudian hari. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini hingga akhirnya selesai yaitu kepada:

1. Terima kasih kepada Ketua Stain Madina Bapak Prof Dr.H.Sumper Mulia Harahap,M.Ag yang telah memberikan persetujuannya terhadap judul skripsi yang penulis ajukan.
2. Terima kasih kepada Bapak Andy Hakim, M.M, selaku ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan izin dan persetujuan terhadap judul skripsi yang penulis ajukan.
3. Terima kasih kepada Ibu Rizka Ar Rahmah, M.E, selaku sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan izin dan persetujuan terhadap judul skripsi yang penulis ajukan.
4. Terima kasih kepada Bapak Arwin, M.A, selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah mendengarkan keluh kesah penulis selama dibangku perkuliahan serta telah memberikan izin dan persetujuan terhadap judul skripsi yang penulis ajukan.

5. Terima kasih kepada Ibu Sari Fitri, M.E, selaku Dosen Pembimbing I skripsi penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, kemudahan dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Terima kasih kepada Ibu Muhlisah Lubis, M.M, selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, kemudahan dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Terima kasih kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis melaksanakan perkuliahan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
8. Yang paling teristimewa dua orang yang sangat berjasa dalam kehidupan penulis yaitu kepada Alm.Irwan Lubis selaku ayah penulis yang sangat penulis sayangi dan rindukan dan Elfi Sahara ibu tercinta. Terima kasih karena telah membesarkan penulis sampai sekarang dan telah memberikan kepercayaan dan kesempatan kepada penulis untuk menempuh jenjang perkuliahan, terima kasih untuk segala pengorbanan cinta, materi, do'a, nasehat dan motivasi yang diberikan dalam proses perjalanan perkuliahan. Dan terlebih kepada ibu yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dan selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuannya, yang memberikan segalanya tanpa meminta balasan dan terimakasih karena selalu mendukung pilihan penulis. Dan terima kasih karena telah menjadi orang tua yang sangat hebat dalam hal apapun dan penulis sangat bersyukur menjadi seorang putri dari kalian berdua. Semoga Allah SWT selalu bersama kalian dan melindungi kalian berdua.
9. Terima kasih kepada keluarga penulis yaitu abang Sahrul Eriko, Bidin dan kedua kakak Juli Ningsih dan Irma Sahara dan kepada keponakan Qayla Annisa, Rizky Aysa, Riandra Syaputra, Nazril Ahmad Alkaizan dan Ummu Mazaya yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dan menghibur ketika mengalami kesulitan.

10. Terima kasih kepada seseorang yang spesial bagi penulis yang selalu memberikan penulis dukungan, yang selalu menemani penulis di setiap harinya dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu memperhatikan kondisi penulis dan selalu memahami keadaan penulis, terima kasih karena sudah menemani dan terima kasih sudah hadir dalam kehidupan penulis.
11. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis yang selalu membantu penulis dan memberikan semangat dan selalu siap penulis repotkan yaitu sahabat penulis Eka Nur Fitri, Indah Aminah Putri, Lomsani, Kak Bella, Kak Yurizka, Andri Amsardi, Ismail Marzuki, teman-teman semasa Kkn penulis yang selalu membantu penulis dalam segi apapun dan yang senantiasa membagi ilmunya kepada penulis.
12. Dan terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan, terima kasih untuk senantiasa menemani penulis dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai.
13. *Last but not least*, terima kasih untuk diri sendiri dari awal jenjang pendidikan sampai akhirnya sampai di tahap ini, terima kasih untuk selalu bertahan dalam segala hal, terima kasih karena telah berusaha keras sampai bisa sejauh ini. Mampu mengendalikan diri untuk tidak pernah memutuskan untuk menyerah apapun kondisinya dan sesulit apapun prosesnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penting bagi penulis.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan dan bagi dunia pendidikan.

Panyabungan, Oktober 2023



Melia Wahyuni
Nim: 19090027

ABSTRAK

Melia Wahyuni, NIM. 19090027. Judul skripsi “**Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Aneka Perabot Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal**”. Jurusan Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, tahun 2023.

Penelitian ini dilakukan di Toko Aneka Perabot Aek Lapan Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Masalah yang melatar belakangi judul penelitian ini yaitu kurangnya konsumen dalam memperhatikan kualitas produk ketika melakukan pembelian suatu produk, konsumen juga terlalu bingung untuk memilih produk yang ingin dibelinya. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas produk yang dipasarkan oleh Toko Aneka Perabot dan untuk mengetahui apa saja yang dilakukan konsumen sebelum melakukan pembelian dan bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian di Toko Aneka Perabot Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini merupakan penelitian *field research* (penelitian lapangan) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 182 konsumen dan sample dalam penelitian ini sebanyak 65 orang setelah menggunakan rumus slovin. Untuk mengumpulkan data peneliti menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas dan uji heteroskedastisitas), dan analisis regresi linier sederhana (uji koefisien determinasi dan uji parsial t). Berdasarkan hasil penelitian diketahui Hasil uji regresi diolah menggunakan komputer program SPSS versi 26 diperoleh suatu persamaan yaitu kualitas produk merupakan sesuatu yang dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Untuk uji-t diperoleh t_{hitung} 3,495. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas produk berdampak positif dan signifikan pada keputusan pembelian, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dengan kata lain 3,495 lebih dari 1,668. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama “kualitas produk berpengaruh langsung secara parsial terhadap keputusan pembelian” telah dibuktikan dengan sukses oleh penelitian ini sebesar sebesar $0,162 \times 100\% = 16,2\%$ sedangkan sisanya 83,8% dijelaskan oleh variabel lain. Artinya bahwa masih ada variabel independen yang mempengaruhi keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Melia Wahyuni, NIM. 19090027. Thesis title "**The Influence of Product Quality on Purchasing Decisions at Various Furniture Stores, Panyabungan District, Mandailing Natal Regency**". Department of Sharia Business Management, Mandailing Natal State Islamic College, in 2023. This research was conducted at the Aek Lapan Miscellaneous Furniture Store, Panyabungan District, Mandailing Natal Regency. The problem behind the title of this study is the lack of consumers in paying attention to product quality when purchasing a product, consumers are also too confused to choose the product they want to buy. The purpose of this study is to find out how the level of product quality marketed by the Assorted Furniture Store and to find out what consumers do before making a purchase and how the influence of product quality on purchasing decisions at the Assorted Furniture Store, Panyabungan District, Mandailing Natal Regency. This research is a *field research* with a quantitative approach. The population in this study was 182 consumers and the sample in this study was 65 people after using the slovin formula. To collect data, researchers use questionnaires. The data analysis techniques used in this study are validity test, reliability test, classical assumption test (normality test and heteroscedasity test), and simple linear regression analysis (determination coefficient test and partial t test). Based on the results of the study, it is known that the results of the regression test processed using the SPSS version 26 computer program obtained an equation, namely product quality is something that can influence consumers in making purchasing decisions. For the t-test obtained t_{count} 3.495. These results show that product quality has a positive and significant impact on purchasing decisions, with $t_{-values\ calculated} > t_{tables}$. In other words, 3,495 is more than 1,668. The results show that the first hypothesis "product quality has a partial direct effect on purchasing decisions" has been proven successfully by this study by $0.162 \times 100\% = 16.2\%$ while the remaining 83.8% is explained by other variables. This means that there are still independent variables that influence purchasing decisions.

Keywords: Product Quality and Purchasing Decision

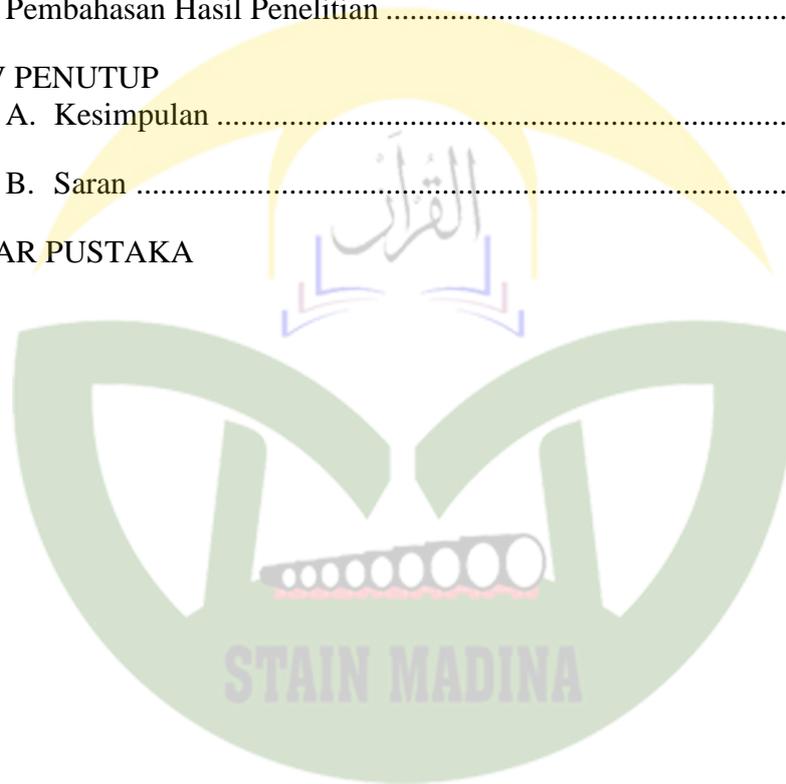
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ACC SKRIPSI	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
LEMBAR NOTA DINAS	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
G. Defenisi Operasional 8.....	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	9
1. Kualitas Produk.....	9
a. Defenisi Kuallitas Produk.....	9
b. Tingkatan Produk	12
c. Dimensi Kualitas Produk.....	12
d. Kualitas Produk dalam Pandangan Islam	13

e. Klasifikasi Produk	15
f. Indikator Kualitas Produk.....	17
g. Pentingnya Kualitas Produk	17
h. Konsep Kualitas Produk	18
2. Keputusan Pembelian	19
a. Pengertian Keputusan Pembelian	19
b. Faktor-faktor Utama yang dapat Mempengaruhi Keputusan Pembelian	20
c. Indikator Keputusan Pembelian.....	21
d. Tipe Keputusan Pembelian.....	22
e. Pengukuran Kepuasan Konsumen	23
f. Jenis-jenis Perilaku Keputusan Pembelian	24
g. Keputusan Pembelian Menurut Pandangan Islam	~
h. Pengetahuan Konsumen	~
B. Hasil Penelitian yang Relevan	
C. Kerangka Berpikir.....	31
D. Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Populasi dan Sample	34
1) Populasi	34
2) Sample	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35

1) Kuesioner	35
2) Dokumentasi	36
E. Teknik Analisis Data.....	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas.....	38
3. Uji Asumsi Klasik	38
a) Uji Normalitas	38
b) Uji Heteroskedastisitas	39
4. Analisis Regresi Linier Sederhana	39
a) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
b) Uji Parsial t	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data.....	41
1. Sejarah Singkat Toko Aneka Perabot Panyabungan.....	41
2. Visi dan Misi Toko Aneka Perabot Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.....	42
3. Karakteristik Responden Penelitian	43
B. Pengujian Hipotesis.....	44
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
a. Uji Validitas	45
1) Uji Validitas Kualitas Produk (X)	45
2) Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	46
b. Uji Reliabilitas.....	47
2. Uji Asumsi Klasik.....	48

a) Uji Normalitas	48
b) Uji Heteroskedasitas	51
3. Uji Hipotesis Penelitian	51
a) Analisis Regresi Linier Sederhana	51
b) Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
c) Uji Parsial t	53
C. Pembahasan Hasil Penelitian	55
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Data Kunjungan Konsumen Toko Aneka Perabot	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Rancangan Waktu Penelitian	33
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Tabel 3.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3 Uji Validitas Kualitas Produk	46
Tabel 4.4 Uji Validitas Keputusan Pembelian	47
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.6 Uji Kolmogorov Smirnov	49
Tabel 4.7 Hasil Analisa Regresi Liner Sederhana	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Parsial (t)	54

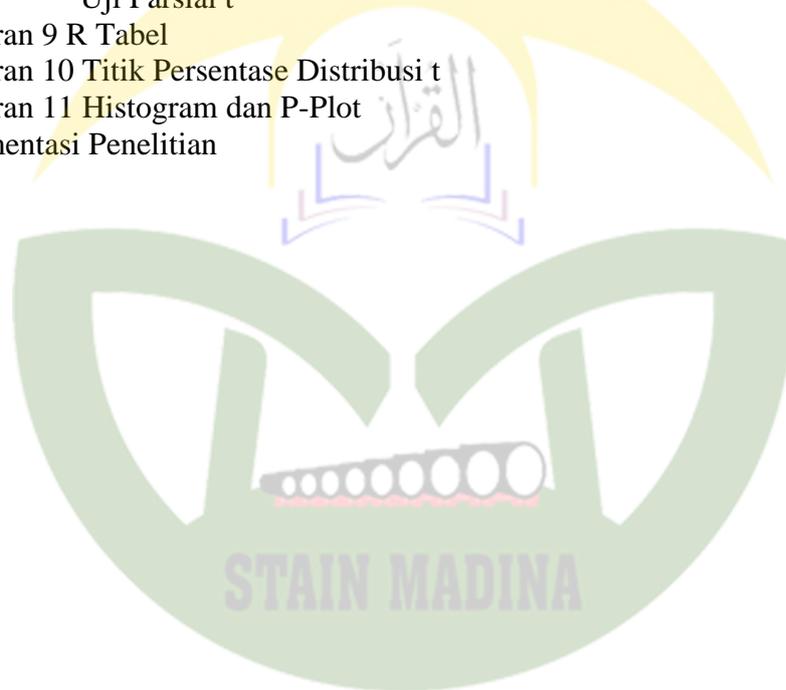
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4.1 Histogram.....	50
Gambar 4.2 P-Plot.....	50
Gambar 4.3 Uji Heteroskedasitas Scatterplot	51



DAFTAR LAMPIRAN

- Surat Izin Penelitian
- Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 1 Lembar Kuesioner
- Lampiran 2 Tabel Distribusi Jawaban Responden Variabel (X)
- Lampiran 3 Tabel Distribusi Jawaban Responden Variabel (Y)
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X)
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)
- Lampiran 6 Output Uji Reliabilitas Variabel X dan Y
- Lampiran 7 Output Uji Asumsi Klasik dan Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana, Koefisien Determinasi dan Hasil Uji Parsial t
- Lampiran 9 R Tabel
- Lampiran 10 Titik Persentase Distribusi t
- Lampiran 11 Histogram dan P-Plot
- Dokumentasi Penelitian



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era sekarang ini perkembangan teknologi dan informasi berjalan dengan sangat pesat, sehingga menghasilkan persaingan bisnis yang ketat. Dengan membuat para produsen lebih berfikir kreatif, kritis dan inovatif terhadap perubahan yang semakin berkembang di era sekarang ini. Hal yang paling penting yang harus dilakukan oleh perusahaan ialah dalam hal persaingan bisnis yaitu dengan membangun strategi bisnis dapat meningkatkan dan mempertahankan konsumen. Demi tujuan perusahaan tersebut bisa dicapai, untuk itu perusahaan harus berusaha dalam memproduksi suatu barang atau jasa sebaik mungkin dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Usaha perdagangan perniagaan dan jual beli dan didalamnya masuk juga bisnis diharamkan di dalam Islam. Terdapat dalam al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 275 sebagai berikut :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ
قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ
فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya : Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.

Dalam dunia bisnis, kualitas produk ialah salah satu faktor utama dalam hal menarik minat konsumen dan memberikan pengaruh keputusan pembelian. Perusahaan harus memperhatikan kualitas produk yang mereka jual kepada konsumen, karena kualitas produk ialah suatu faktor penting yang bisa memberikan pengaruh pada keputusan konsumen dalam melakukan pembelian produk atau jasa. Dengan baiknya kualitas produk, untuk itu semakin meningkat

minat para konsumen dalam membeli produk. Dengan memberikan kualitas produk yang baik, perusahaan dapat lebih cepat dalam masalah persaingan dengan perusahaan lainnya (**Robbins, 1990**).

Menurut **Diah (2019)** karena itu perusahaan harus bisa memahami apa yang diinginkan pelanggan, sehingga bisa menciptakan dan memasarkan produk dengan kualitas yang baik dan dapat memenuhi harapan konsumen. Kualitas produk (*product quality*) merupakan karakteristik produk yang bergantung terhadap kemampuannya agar dapat memberikan kepuasan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan. Kualitas produk diklasifikasikan ke dalam delapan dimensi kualitas yaitu *Performance* (Kinerja), *Feature* (Fitur), *Reliability* (Keandalan), *Conformance to Specifications* (Kesesuaian), *Durability* (Daya Tahan), *Serviceability* (Kemampuan Pelayanan), *Aesthetics* (Estetika), dan *Perceived quality* (Kesan Kualitas).

Salah satu keunggulan dalam persaingan yang terutama ialah kualitas produk yang bisa memenuhi keinginan pelanggan. Kondisi konsumen yang semakin serius dalam halnya kualitas harus memaksa perusahaan untuk bisa mempertahankan juga meningkatkan mutu produknya untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Perusahaan harus pintar dalam menciptakan produk yang semakin hari semakin menarik agar dapat menarik pelanggan untuk melihat bahkan untuk membeli produk tersebut.

Kualitas diukur melalui sudut pandang konsumen terhadap kualitas produk yang dipasarkan, untuk itu selera konsumen disini dapat memberikan pengaruh bagi penjualan. Dalam hal ini mengelola kualitas produk harus sesuai dengan kegunaan yang diinginkan oleh konsumen.

Keputusan pembelian ialah tahap akhir dari seorang konsumen melakukan kegiatan untuk membeli suatu produk, dimana konsumen akan memutuskan bahwa konsumen tersebut akan membeli produk itu atau tidak.

Setiap hari konsumen menentukan berbagai pilihan pembelian. Kebanyakan perusahaan besar menyelidiki keputusan pembelian konsumen begitu rincinya

untuk menemukan apa yang dibeli konsumen, dimana mereka membeli, bagaimana dan berapa banyak yang mereka beli, kapan mereka membeli, mengapa mereka sampai membeli. Orang-orang pemasaran dapat mempelajari pembelian aktual konsumen, tetapi menyelidiki sebab-musabab perilaku membeli mereka tidaklah mudah-jawabannya seringkali tersimpan dalam-dalam di kepala konsumen. Pembelian konsumen secara kuat dipengaruhi oleh karakteristik budaya, sosial, dan psikologi. Pada umumnya, pemasaran tidak dapat mengendalikan faktor-faktor semacam itu, tetapi mereka harus memperhitungkannya. Kebutuhan, keinginan dan permintaan manusia memerlukan adanya produk untuk memuaskannya.

Menurut **Kotler & Armstrong (2017)** keputusan pembelian, konsumen biasanya dilihat dari berbagai macam alternatif pilihan dengan jenis yang sama, serta dengan berbagai pertimbangan kebutuhan itu sendiri. Beberapa pertimbangan seseorang membeli suatu produk bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor, antaranya ialah faktor sosial, faktor budaya, faktor psikologis untuk mencapai keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian.

Menurut **Kotler & Armstrong (2012)** proses keputusan pembelian terdiri dari lima tahap, yaitu :

1. Pengenalan kebutuhan
2. Pencarian informasi
3. Evaluasi alternatif
4. Keputusan pembelian
5. Perilaku pasca pembelian

Dalam membuat keputusan konsumen akan melihat beberapa aspek yang akan membuat konsumen akhirnya mengambil keputusan, misalnya seperti melihat produk apa yang sedang konsumen butuhkan dan akan lebih mendalami produk yang akan dicarinya, lalu konsumen akan mencari informasi lebih dalam lagi tentang produk tersebut baik informasi dari

konsumen lain atau dari sosial media. Dalam mengambil keputusan konsumen akan sangat berhati-hati agar tidak salah dalam mengambil keputusan sehingga konsumen tidak merasa menyesal dan rugi atas keputusan yang telah diambilnya.

Pada dasarnya setiap keputusan yang diambil konsumen adalah untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Dalam hal ini terkait dengan pembelian suatu produk untuk memenuhi kebutuhannya. Misalnya, konsumen akan memutuskan untuk membeli sebuah payung untuk mengatasi masalah di musim hujan, atau memutuskan untuk membeli jasa pendidikan untuk mengatasi masalah karena pendidikan sangat diperlukan sebagai prasyarat utama memperoleh pekerjaan, dan sebagainya. Aturan keputusan konsumen merupakan prosedur yang digunakan oleh konsumen untuk memudahkan melakukan pilihan merel atau hal-hal lain yang berhubungan dengan konsumsi, aturan-aturan itu bisa mengurangi kompleksitas pengambilan keputusan.

Ketidakpuasan dan keputusan pelanggan dapat terpengaruh oleh beberapa faktor, ketika melakukan pembelian dan sesudahnya. Pelanggan melakukan evaluasi kepada kinerja suatu produk dengan menyeluruh berdasarkan pengalamannya, konsumen akan membandingkan persepsi kualitas produk dengan harapan terhadap kinerja produk sebelum membelinya. Apakah konsumen mempunyai perasaan negatif, positif atau netral kepada produk tersebut, tergantung berapa besar kinerja dari produk itu sendiri, respon emosional ini adalah masukan untuk kepuasan atau tidak puasnya secara menyeluruh.

Aneka Perabot adalah jenis usaha yang menjual berbagai macam perabot rumah tangga, seperti lemari, meja, kursi, tempat tidur, cermin dan lainnya. Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di Toko Aneka Perabot yang beralamat di Jl W. Iskandar, Aek Lapan, Mandailing Natal. Usaha Perabot ini tidak hanya ada satu saja di panyabungan, tetapi ada beberapa usaha yang berjalan dibidang yang sama sebagai usaha untuk menambah perekonomian keluarga. Ketika memasarkan produknya hal

yang mesti diperhatikan ialah kualitas yang dapat menarik para konsumen agar melaksanakan keputusan pembelian.

Tabel 1.1
Data Penjualan Pada Toko Aneka Perabot di Kecamatan
Panyabungan Pada Tahun 2021-2022

No	Jenis Perabot	Tahun		Jumlah	Harga per produk
		2021	2022		
1	Tempat tidur				
	Central Spring Bed Deluxe Plus	30	33	63	Rp. 2.840.000
	Airland Spring Bed Eco	28	31	59	Rp. 1.350.000
	Central 2 in 1 Spring Bed Gold Sabrina	30	30	60	Rp. 2.475.000
2	Lemari				
	Olympic Minimalis 2 pintu ultron	40	45	85	Rp. 900.000
	Lemari Jati	12	13	25	Rp. 3.500.000
	Lemari jati solid almari ukir jepara	10	12	22	Rp. 4.450.000
	Lemari plastik Naiba	25	26	51	Rp. 406.000
	Rovega Magnum	23	25	48	Rp. 762.000

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan dengan Bapak Muhammad selaku pemilik Toko Aneka Perabot di Kecamatan Panyabungan. Bapak Muhammad mengatakan bahwa dari beberapa konsumen yang datang untuk melakukan pembelian pada tokonya, lebih banyak melakukan keputusan pembelian setelah mengetahui dan cocok dengan harga yang dijualkannya, kebanyakan konsumen lebih sering membeli produk apabila harga produk sesuai dengan kesanggupannya. Dari pernyataan tersebut terlihat bahwa konsumen kurang dalam memperhatikan kualitas suatu produk dalam mengambil keputusan.

Maka dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian tentang **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO ANEKA PERABOT KECAMATAN PANYABUNGAN KABUPATEN MANDAILING NATAL”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka berikut identifikasi masalah untuk penelitian ini ialah :

1. Konsumen kurang dalam memperhatikan kualitas produk ketika membeli barang di Toko Aneka Perabot Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
2. Konsumen terlalu bingung untuk memilih barang yang akan dibeli karena banyaknya pilihan produk pada Toko Aneka Perabot Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
3. Karena produk yang cukup banyak pada Toko Aneka Perabot Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal membuat konsumen takut untuk bertanya.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dan lebih terarah dari topik yang dipersoalkan, untuk itu penulis memutuskan batasan masalah dalam penelitian ini yaitu, untuk mengetahui pengaruh kualitas produk bagi konsumen dalam melakukan keputusan pembelian.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kualitas produk yang dijual Toko Aneka Perabot Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal ?

2. Apa saja yang dilakukan konsumen agar dapat mengambil keputusan pembelian pada Toko Aneka Perabot Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Toko Aneka Perabot Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin diketahui yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas produk yang dijual Toko Aneka Perabot Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
2. Untuk mengetahui apa saja yang dilakukan konsumen agar dapat mengambil keputusan pada saat membeli di Toko Aneka Perabot Kecamatan Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Toko Aneka Perabot Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal.

F. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini bisa berkontribusi kepada perkembangan ilmu pengetahuan dan menguatkan teori tentang kualitas produk, dan khususnya dalam keputusan pembelian, dan dapat dijadikan sebagai bahan untuk referensi penelitian selanjutnya. Yang dimana dalam hal pengembangan di bidang penelitian khususnya yang terkait dengan pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian.

2. Kegunaan Praktis

Peneliti berharap, hasil dari penelitian ini bisa digunakan dalam dunia bisnis sebagai referensi ketika membuat kebijakan yang terkait dengan kualitas produk khususnya kepada Toko Aneka Perabot Panyabungan Kecamatan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal dengan harapan dapat memberikan manfaat kepada pihak perusahaan dan pihak terkait.

G. Defenisi Operasional

Menurut **Sugiyono (2017)** defenisi operasional ialah suatu defenisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberi arti kegiatan maupun memberi suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel yang akan diteliti untuk diuji dan dianalisis kemudian disimpulkan. Maka variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Produk (X)

Menurut **Kotler (2017)** kualitas produk adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan.

2. Keputusan Pembelian (Y)

Menurut **Tjiptono (2013)** pengambilan keputusan ialah sebuah proses yang dilakukan konsumen ketika mengetahui masalahnya, mencari informasi mengenai produk dan mengevaluasi beberapa dari masing-masing produk tersebut untuk dapat digunakan dalam pemecahan masalah yang kemudian mengarahkan kepada keputusan pembelian.