

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN DI RESTORAN ICHIBAN SUSHI
MALL KELAPA GADING 3, JAKARTA UTARA**

Oleh :

Nama : Septine Angel Hartono

NIM : 29120173

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
JUNI 2016**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

PENGESAHAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELIAN KONSUMEN DI RESTORAN ICHIBAN SUSHI MALL KELAPA GADING 3, JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh :

Nama : Septine Angel Hartono

NIM : 29120173

Jakarta, 30 Juni 2016

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Ir. Tumpal J.R. Sitinjak, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2016

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

(C)

Septina Angel Hartono / 2920173 / 2016 / Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3 / Pembimbing : Ir. Tumpal J.R. Sitinaja, M.M.

Makanan merupakan salah satu hal utama yang dibutuhkan oleh semua makhluk hidup, terutama manusia. Indonesia merupakan salah satu target terbesar bisnis makanan, terutama makanan khas Jepang. Restoran khas Jepang pertama yang ada di pusat perbelanjaan adalah Ichiban Sushi dimana sampai saat ini masih memiliki eksistensinya. Salah satu pusat perbelanjaan yang ramai di Jakarta adalah Mall Kelapa Gading 3, dimana dalam pusat perbelanjaan itu terdapat Ichiban Sushi yang masih terus ramai dikunjungi konsumennya. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Restoran Ichiban Sushi Mall Kelapa Gading 3.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi mengenai kualitas produk dan keputusan pembelian. Serta didukung dengan hubungan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Obyek penelitian ini adalah Restoran Ichiban Sushi di Mall Kelapa Gading 3, Jakarta Utara. Peneliti mengumpulkan data kuesioner menggunakan *Google Form*, teknik pengumpulan sampel dengan pendekatan *Judgement Sampling*. Pengembangan dan pengujian model, serta pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Model*) dalam WarpPLS 5.0.

Output yang dihasilkan WarpPLS 5.0 menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah hipotesis penelitian terbukti kualitas produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

© Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

ABSTRACT

Septine Angel Hartono / 29120173 / The Influence of Product Quality to Purchase Desicion
Hokkaido Ichiban Sushi Restaurant in Mall Kelapa Gading 3 / Supervisor : Ir. Tumpal J.R. Sitinjak,
M.M.

Food is one of the main thing that required by the living creatures, especially human beings. Indonesia was one of the target largest business food, especially food typical of Japan. A typically Japanese first restaurant in shopping center is Ichiban Sushi where there still have its existence. One of the shopping centers crowded in jakarta is Mall Kelapa Gading 3 , where in shopping centers are Ichiban Sushi who are still crowded of consumers. So writer interested to conduct research on The Influence of Product Quality to Purchase Desicion on Ichiban Sushi Restaurant in Mall Kelapa Gading 3.

The theory used to support this research is definition of product quality and decisions purchase. As well as support to the relation of the product quality of the decision of the purchase.

Object of this research is ichiban sushi restaurant in mall kelapa gading 3 , north jakarta. Researchers collect data the questionnaire used google form, technique sample collection with the approach judgement sampling. The development and testing model , as well as data processing in this research using a SEM (Structural Equation Model) in WarpPLS 5.0.

Output produced WarpPLS 5.0 shows that product quality influential positive and significant of the decision purchase.

The conclusion of this research is hypothesis research proven quality products have had a positive impact of the decision the purchase.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

KATA PENGANTAR

(C)

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas semua berkat dan anugerah yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ekonomi jurusan Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Selama penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari semua pihak lain.

Dengan demikian penulis sangat mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Tumpal J. R. Sitinjak, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis. Serta membagikan pengalaman-pengalaman berharga yang dapat dipetik oleh penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan banyak ilmu kepada penulis selama mengenyam pendidikan pada program pendidikan S1.
3. Keluarga penulis, Phoho Bun A Khiun, Yeye Tjoeng Sjoen Moei, Papa Jupin, Mama Lia, Jane, dan seluruh anggota keluarga penulis yang lainnya yang telah banyak mendukung, mengingatkan, dan memotivasi penulis untuk terus semangat dalam mengerjakan skripsi ini. Serta selalu membantu penulis semaksimal mungkin.
4. Seluruh staff dan karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah membantu dalam segala proses pendidikan, administrasi, peminjaman buku, serta mengingatkan dalam pelengkapan berkas-berkas.
5. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner penelitian ini.



6. Teman-teman terkasih (Clarissa Sabrina, Cindy Triagnes Angela, Alvin Setiawan,

Farazita Dama Andini, Fravinie, Andreas Pangestu, Valencia Utari, Lina, Sally

wong) dan teman-teman semua yang telah sangat membantu dan memberikan dukungan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Semua pihak yang tidak penulis sebutkan satu per satu, dimana telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar penulisan skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis

berharap agar para pembaca dapat memaklumi semua kekurangan tersebut. Penulis juga

mohon maaf apabila terjadi kesalahan kata dalam penulisan dan yang tidak berkenan dihati.

Berdasarkan

itu

penulis

berharap

agar

para

pembaca

dapat

memaklumi

semua

kekurangan

tersebut.

Penulis

juga

mohon

maaf

apabila

terjadi

kesalahan

kata

dalam

penulisan

dan

yang

tidak

berkenan

dihati.

Penulis

berharap

agar

para

pembaca

dapat

memaklumi

semua

kekurangan

tersebut.

Penulis

juga

mohon

maaf

apabila

terjadi

kesalahan

kata

dalam

penulisan

dan

yang

tidak

berkenan

dihati.

Penulis

berharap

agar

para

pembaca

dapat

memaklumi

semua

kekurangan

tersebut.

Penulis

juga

mohon

maaf

apabila

terjadi

kesalahan

kata

dalam

penulisan

dan

yang

tidak

berkenan

dihati.

Penulis

berharap

agar

para

pembaca

dapat

memaklumi

semua

kekurangan

tersebut.

Penulis

juga

mohon

maaf

apabila

terjadi

kesalahan

kata

dalam

penulisan

dan

yang

tidak

berkenan

dihati.

Penulis

berharap

agar

para

pembaca

dapat

memaklumi

semua

kekurangan

tersebut.

Penulis

juga

mohon

maaf

apabila

terjadi

kesalahan

kata

dalam

penulisan

dan

yang

tidak

berkenan

dihati.

Penulis

berharap

agar

para

pembaca

dapat

memaklumi

semua

kekurangan

tersebut.

Penulis

juga

mohon

maaf

apabila

terjadi

kesalahan

kata

dalam

penulisan

dan

yang

tidak

berkenan

dihati.

Penulis

berharap

agar

para

pembaca

dapat

memaklumi

semua

kekurangan

tersebut.

Penulis

juga

mohon

maaf

apabila

terjadi

kesalahan

kata

dalam

penulisan

dan

yang

tidak

berkenan

dihati.

Penulis

berharap

agar

para

pembaca

dapat

memaklumi

semua

kekurangan

tersebut.

Penulis

juga

mohon

maaf

apabila

terjadi

kesalahan

kata

dalam

penulisan

dan

yang

tidak

berkenan

dihati.

Penulis

berharap

agar

para

pembaca

dapat

memaklumi

semua

kekurangan

tersebut.

Penulis

juga

mohon

maaf

apabila

terjadi

kesalahan

kata

dalam

penulisan

dan

yang

tidak

berkenan

dihati.

Penulis

berharap

agar

para

pembaca

dapat

memaklumi

semua

kekurangan

tersebut.

Penulis

juga

mohon

maaf

apabila

terjadi

kesalahan

kata

dalam

penulisan

dan

yang

tidak

berkenan

dihati.

Penulis

berharap

agar

para

pembaca

dapat

memaklumi

semua

kekurangan

tersebut.

Penulis

juga

mohon

maaf

apabila

terjadi

kesalahan

kata

dalam

penulisan

dan

yang

tidak

berkenan

dihati.

Penulis

berharap

agar

para

pembaca

dapat

memaklumi

semua

kekurangan

tersebut.

Penulis

juga

mohon

DAFTAR ISI

© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Lek Cipta Dilindungi Undang-Undang ABSTRAK ABSTRACT KATA PENGANTAR DAFTAR ISI DAFTAR TABEL DAFTAR GAMBAR DAFTAR LAMPIRAN BAB I. PENDAHULUAN BAB II. KAJIAN PUSTAKA	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">HALAMAN JUDUL</td> <td style="width: 90%; text-align: right;">i</td> </tr> <tr> <td>LEMBAR PENGESAHAN</td> <td style="text-align: right;">ii</td> </tr> <tr> <td>ABSTRAK</td> <td style="text-align: right;">iii</td> </tr> <tr> <td>ABSTRACT</td> <td style="text-align: right;">iv</td> </tr> <tr> <td>KATA PENGANTAR</td> <td style="text-align: right;">v</td> </tr> <tr> <td>DAFTAR ISI</td> <td style="text-align: right;">vii</td> </tr> <tr> <td>DAFTAR TABEL</td> <td style="text-align: right;">x</td> </tr> <tr> <td>DAFTAR GAMBAR</td> <td style="text-align: right;">xi</td> </tr> <tr> <td>DAFTAR LAMPIRAN</td> <td style="text-align: right;">xii</td> </tr> <tr> <td>BAB I. PENDAHULUAN</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td> A. Latar Belakang Masalah</td> <td style="text-align: right;">1</td> </tr> <tr> <td> B. Identifikasi Masalah</td> <td style="text-align: right;">3</td> </tr> <tr> <td> C. Batasan Masalah</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td> D. Batasan Penelitian</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td> E. Rumusan Masalah</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td> F. Tujuan Penelitian</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td> G. Manfaat Penelitian</td> <td style="text-align: right;">5</td> </tr> <tr> <td>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</td> <td style="text-align: right;">7</td> </tr> </table>	HALAMAN JUDUL	i	LEMBAR PENGESAHAN	ii	ABSTRAK	iii	ABSTRACT	iv	KATA PENGANTAR	v	DAFTAR ISI	vii	DAFTAR TABEL	x	DAFTAR GAMBAR	xi	DAFTAR LAMPIRAN	xii	BAB I. PENDAHULUAN	1	A. Latar Belakang Masalah	1	B. Identifikasi Masalah	3	C. Batasan Masalah	4	D. Batasan Penelitian	4	E. Rumusan Masalah	5	F. Tujuan Penelitian	5	G. Manfaat Penelitian	5	BAB II. KAJIAN PUSTAKA	7
HALAMAN JUDUL	i																																				
LEMBAR PENGESAHAN	ii																																				
ABSTRAK	iii																																				
ABSTRACT	iv																																				
KATA PENGANTAR	v																																				
DAFTAR ISI	vii																																				
DAFTAR TABEL	x																																				
DAFTAR GAMBAR	xi																																				
DAFTAR LAMPIRAN	xii																																				
BAB I. PENDAHULUAN	1																																				
A. Latar Belakang Masalah	1																																				
B. Identifikasi Masalah	3																																				
C. Batasan Masalah	4																																				
D. Batasan Penelitian	4																																				
E. Rumusan Masalah	5																																				
F. Tujuan Penelitian	5																																				
G. Manfaat Penelitian	5																																				
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	7																																				

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



(C)

A. Landasan Teoritis	7
1. Produk	7
a. Pengertian Produk	7
b. Level Produk	7
c. Klasifikasi Produk dan Jasa	8
2. Kualitas Produk	11
a. Pengertian Kualitas Produk.....	11
b. Dimensi Kualitas Produk	12
3. Keputusan Pembelian	15
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran	20
D. Hipotesis.....	20
BAB II. METODE PENELITIAN	21
A. Obyek Penelitian	21
B. Desain Penelitian	21
C. Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	23
D. Teknik Pengambilan Sampel	25
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Teknik Analisa Data	26
1. Analisis Deskriptif.....	26
a. Rata-Rata Hitung (<i>Mean</i>)	26
b. Rentang Skala	26
2. Analisa SEM (<i>Structural Equation Model</i>)	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

(K)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

BAB II. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	30
B. Hasil Analisis	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	36
3. Analisis Deskriptif	37
a. Kualitas Produk	37
b. Keputusan Pembelian	39
4. Penilaian Model <i>Fit</i>	41
5. Analisis Hubungan Kausal (Pengujian Hipotesis)	42
C. Hasil Penelitian	43
D. Pembahasan	44
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	46
1. Bagi Restoran Ichiban Sushi, Mall Kelapa Gading 3	46
2. Bagi Pembaca / Peneliti Selanjutnya	47
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

(C)

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Tabel 1 Penelitian Kelly Sanjaya	18
Tabel 2 Penelitian Renie Octavianti Gunawan.....	19
Tabel 1 Dimensi dan Indikator dari Kualitas Produk	24
Tabel 2 Dimensi dan Indikator dari Keputusan Pembelian.....	24
Tabel 1 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk	35
Tabel 2 Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	36
Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4 Skor Rata-Rata Kualitas Produk.....	38
Tabel 5 Skor Rata-Rata Keputusan Pembelian.....	40
Tabel 6 Hasil Evaluasi Model Struktural	41
Tabel 7 Pengaruh Langsung Antar Variabel	43

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR GAMBAR

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Gambar 2.1 Proses keputusan pembelian melalui 5 lima tahap 17

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran 20

Gambar 4.1 Logo Ichiban Sushi Indonesia 30

Gambar 4.2 Maskot Ichiban Sushi 31

Gambar 4.3 Beef Curry Udon 32

Gambar 4.4 Salmon Teppanyaki 32

Gambar 4.5 Dragon Tiger Roll 33

Gambar 4.6 Spicy Square Roll 33

Gambar 4.7 Sake Sakura 34

Gambar 4.8 Sushi Set 34

Gambar 4.9 Hasil Pengujian Hipotesis 43

Hak Cipta Dilindungi
Gigi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

(C) Hak Cipta IPIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Lampiran 1	Kuesioner.....	53
	Lampiran 2	Data Kuesioner Responden	57
	Lampiran 3	Hasil Olah WarpPLS 5.0	61
	Lampiran 4	Data SPSS.....	64

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.