

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PENATAAN PRODUK
DAN PENJUALAN PERORANGAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK BORNEO BAKERY
DI KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

MARIANUS HENAKIN
NIM : 32118004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2023**

LEMBAR PENGESAHAN


PENGARUH KUALITAS PRODUK, PENATAAN PRODUK DAN
PENJUALAN PERORANGAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK BORNEO *BAKERY*
DI KOTA KUPANG

Yang diajukan oleh :


Nama : Marianus Henakin
NIM : 32118004
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I


Drs. E. Gaudensius Djuang, MM
NIDN: 0808015901

Pembimbing II


Maria A. L. Amaral, SE, MM
NIDN: 0805079302

Kupang 2023

Ketua Program Studi Manajemen


Anggrany Paridy, SE, M.Si
NIDN: 00 110365 01

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 27 Juli 2023

Jam : 08.00 – 10.00 Wita

Tempat : Biro Umum

Atas Nama : Marianus Henakin

Nomor Registrasi : 32118004

Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- 1 Ketua : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM (.....)
- 2 Sekretaris : Maria A. L. Amaral, SE, MM (.....)
- 3 Penguji I : Dr.Simon Sia Niha, SE, M.Si (.....)
- 4 Penguji II : Engelbertus G. Ch. Watu, SE, MM (.....)
- 5 Penguji III : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM (.....)

MENGETAHUI


Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN : 0819066703


Ketua
Program Studi Manajemen

Amggraeny Paridy, SE, M.Si
NIDN : 0011036501

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Jawaban dari sebuah keberhasilan adalah terus belajar dan tak kenal putus asa”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak Stanis Henakin dan Ibu Debora Messakh yang telah membiayai, memotivasi, dan memberikan support kepada saya dalam keadaan apapun dan selalu mencurahkan kasih sayang mereka dengan segala upayanya dan terus mendukung serta mendoakan keberhasilan penulis dalam meraih impian.
2. Kepada saudara dan saudari yang terkasih, kakak Balla Henakin, kakak Ursula Henakin, dan kakak Yohanes Henakin yang selalu mendukung dan memotivasi untuk tetap semangat.
3. Terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik (Kelas A Manajemen 2018) yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Penataan Produk, dan Penjualan Perorangan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Borneo Bakery Di Kota Kupang”**, dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat kelulusan pendidikan Strata Satu, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpah terima kasih kepada :

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE.,M.Si selaku Dekan, Br. Salomon Leki, SVD., SE, M.Ec. Dev selaku Wakil Dekan I dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Kupang.
3. Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Maria B.M.G Wutun, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukan yang sangat membantu selama

masa perkuliahan sampai pada akhir penulisan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing I, dan Ibu Maria Augustin Lopes Amaral, SE, MM selaku dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan dalam perbaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan.
6. Toko Borneo *Bakery* yang telah memberikan data, waktu dan tempatnya untuk dilakukan penelitian.
7. Kedua orang tua Bapak Stanis Henakin dan Ibu Debora Messakh yang telah melahirkan, merawat, dan menyekolahkan sampai ke perguruan tinggi. Tidak lupa juga Kakak dan Adik serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan doa, spiritual dan materi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman Mahasiswa/i seperjuangan pada Program Studi Manajemen Angkatan 2018 Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memberi dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah dan penulisan skripsi ini.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna penyempurnaan karya ilmiah di masa yang akan datang. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Juli 2023

Penulis

ABSTRAK

Marianus Henakin (32118004) Prodi Manajemen “Pengaruh Kualitas Produk, Penataan Produk dan Penjualan Perorangan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Borneo Bakery di Kota Kupang”. Penulisan Skripsi ini di bawah Bimbingan Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Maria Augustin Lopes Amaral, SE. MM selaku Dosen Pembimbing II.

Keputusan pembelian oleh konsumen dilakukan melalui serangkaian proses yang telah dipertimbangkan terlebih dahulu dalam pengambilan keputusan pembelian, di mana konsumen dihadapkan pada beberapa alternatif, kemudian konsumen akan melakukan keputusan pembelian. Permasalahan di Toko Borneo Bakery adalah jumlah penjualan selama 3 tahun terakhir mengalami fluktuasi, yang disertai informasi kurangnya kualitas dan penataan produk, serta penyampaian penjual. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana persepsi konsumen tentang kualitas produk, penataan produk, penjualan perorangan dan gambaran keputusan pembelian produk? 2) Apakah kualitas produk, penataan produk, dan penjualan perorangan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk? 3) Apakah kualitas produk, penataan produk, dan penjualan perorangan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk Borneo Bakery di Kota Kupang?

Jumlah populasi tidak diketahui dengan pasti, sehingga jumlah sampel yang ideal dan representatif diperoleh dari jumlah indikator dikalikan dengan skor 5 sampai 10. Pada penelitian ini, jumlah indikator sebanyak 16 dan nilai yang ditentukan adalah 7, sehingga jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 112. Alat analisis data menggunakan statistik deskriptif dan analisis inferensial.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan kategori persepsi variabel kualitas produk 75,05% dalam kategori baik, penataan produk 72,05% dalam kategori baik, penjualan perorangan 73,72% dalam kategori baik dan keputusan pembelian 72,58% dalam kategori baik. Analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 0.311X_1 + 0.230X_2 + 0.389X_3$. Hasil uji t menunjukkan variabel kualitas produk, penataan produk dan penjualan perorangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji F menunjukkan variabel kualitas produk, penataan produk dan penjualan perorangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil koefisien determinasi adalah 0.752 atau 75,2%, artinya variabel keputusan pembelian pada Borneo Bakery, merupakan kontribusi dari variabel kualitas produk, penataan produk dan penjualan perorangan, sedangkan sisanya sebesar 24,8% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diikutsertakan ke dalam penelitian ini.

Borneo Bakery perlu memperhatikan dan memilih kualitas bahan yang baik, membuat kemasan yang lebih tahan lama dan menambah variasi rasa produk. Penataan rak-rak agar tidak menumpuk, serta memajang produk yang lengkap. meningkatkan kualitas komunikasi dengan pelatihan tenaga penjual.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Penataan Produk, Penjualan Perorangan dan Keputusan Pembelian.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Manajemen Pemasaran.....	10
1. Pengertian Pemasaran	10
2. Pengertian Bauran Pemasaran.....	11
3. Fungsi Pemasaran	12
B. Perilaku konsumen	13
1. Pengertian Perilaku Konsumen	13
2. Pentingnya Perilaku Konsumen	13

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	14
C. Keputusan Pembelian.....	17
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	17
2. Indikator Keputusan Pembelian	19
3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	19
D. Konsep Produk.....	21
1. Pengertian Produk	21
2. Atribut Produk.....	22
3. Kualitas Produk.....	22
4. Indikator Kualitas Produk	23
E. Penataan Produk.....	24
1. Pengertian Penataan Produk.....	24
2. Indikator Penataan Produk	25
F. Penjualan Perorangan.....	25
1. Pengertian Penjualan Perorangan.....	25
2. Indikator Penjualan Perorangan	27
G. Penelitian Terdahulu	27
H. Kerangka Pemikiran.....	29
I. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Tempat dan Waktu Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32

C. Jenis Data	33
1. Jenis Data Menurut Sumber	33
2. Jenis Data Menurut Sifat	34
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran	35
F. Uji Instrumen	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas	37
G. Metode Analisis Data	38
1. Analisis Deskriptif	38
2. Analisis Statistik Inferensial	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Karakteristik Responden	47
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	51
B. Hasil Uji Kuesioner	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	54
C. Analisis Data	55
1. Analisis Deskriptif	55
2. Analisis Statistik Inferensial	59

D. Pembahasan.....	69
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian ...	69
2. Pengaruh Penataan Produk Terhadap Keputusan Pembelian ..	71
3. Pengaruh Penjualan Perorangan Terhadap Keputusan Pembelian	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Roti Yang terjual di Toko Borneo Bakery Kupang ...	6
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran ...	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1)	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Penataan Produk (X2)	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Penjualan Perorangan (X3)	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	54
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.11 Kategori Gambaran Kualitas Produk (X1)	56
Tabel 4.12 Kategori Gambaran Penataan Produk (X2)	57
Tabel 4.13 Kategori Gambaran Penjualan Perorangan (X3)	57
Tabel 4.14 Kategori Gambaran Keputusan Pembelian (Y)	58
Tabel 4.15 Uji Linearitas	61
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji t)	66
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (Uji F)	68
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Proses Keputusan Pembelian Konsumen	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas	59
Gambar 4.2 P-plot Uji Normalitas	60
Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2 Hasil Uji Deskriptif	90
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	102
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	104
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	105
Lampiran 6 Hasil Uji Linearitas.....	106
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas	107
Lampiran 8 Hasil Uji Heterokedastisitas	108