# ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN HARGA JUAL MEBEL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI PLKT KOTA GUNUNGSITOLI

*by* Lase Jusnamay Ertina

**Submission date:** 21-Feb-2024 04:32AM (UTC-0500)
**Submission ID:** 2300467224
**File name:** skripsi_jusnamay_Ertina_lase.docx (356.47K)
**Word count:** 14879
**Character count:** 97143

# ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN HARGA JUAL MEBEL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI PLKT KOTA GUNUNGSITOLI

**SKRIPSI**

Diajukan dalam

Forum Sidang Meja Hijau

Oleh :

JUSNAMAY ERTINA LASE

NIM.2319271

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**
**FAKULTAS EKONOMI**
**UNIVERSITAS NIAS**
**2023**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang maha Esa atas berkat, rahamat dan karuniaNya penulis bisa menyelesaikan proposal penelitian ini yang berjudul "Analisis Kualitas Produk Dan Harga Jual Mebel Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di PLKT Kota Gunungsitoli.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal penelitian ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Eliyunus Waruwu, S.Pt.,M.Si. selaku Pj. Rektor Universitas Nias.
2. Ibu Maria Magdalena Bate'e, S.E.,M.M. selaku Plt. Dekan Fakultas EkonomiUniversitas Nias.
3. Bapak Yupiter Mendrofa, S.E.,M.M. selaku Plt. ketua prodi manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
4. Bapak Emanuael Zebua, S.H.,M.AP sebagai dosen pembimbing yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun proposal ini.
5. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
6. Serta pihak-pihak yang tidak disebutkan satu-persatu yang turut membantu penyusunan proposal ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Demikian yang disampaikan penulis, jika ada kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah diharapkan oleh penyusun sehingga rancangan penyusunan proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Gunungsitoli, Februari 2024

Penulis

JUSNAMAY ERTINA LASE

NIM 2319271

## DAFTAR TABEL

**Tabel 1.1 .....6**

**Tabel 1.2 .....6**

**Tabel 2.1 ……21**

**Tabel 3.1 ……..29**

**Tabel 3.2 ……..32**

**Tabel 4.1 ……..40**

**Tabel 4.1.1 ……41**

**Tabel 4.1.2 ……42**

**Tabel 4.2 ……..44**

**Tabel 4.2.1 ……45**

**Table 4.2.2 ……45**

## DAFTAR ISI


**Halaman**

**Kata Pengantar** .....i

**Daftar Tabel** .....ii

**Daftar Isi** .....iii

**BAB I Pendahuluan** .....1

1.1 Latar Belakang .....1

1.2 Fokus Penelitian .....8

1.3 Rumusan Masalah .....8

1.4 Tujuan Penelitian .....9

1.5 Manfaat Penelitian .....9

**BAB II Tinjauan Pustaka** .....10

2.1 Kualitas Produk .....10

2.1.1 Pengertian Kualitas Produk .....10

2.1.2 Manfaat Kualitas Produk……..11

2.1.3 Dimensi Kualitas Produk……...11

2.1.4 Indikator Kualitas Produk……..12

2.2 Harga .....13

2.2.1 Pengertian Harga……....13

2.2.2 Tujuan Penetapan Harga……13

2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga .....14

2.2.4 Indikator Harga……...14

2.3 Mebel .....15

2.4.1 Pengertian Mebel……..……15

2.4 Keputusan Pembelian……16

2.4.1 Peranan Dalam Proses Pengambilan keputusan……...18

2.4.2 Tipe Perilaku Keputusan Pembelian….....……18

2.4.3 Indikator Keputusan Pembelian……..……18

2.5 Perilaku Konsumen……..……19

2.6 Penelitian Terdahulu …..…….....21

2.7 Kerangka Berpikir……..24
**BAB III Metode Penelitian .....26**
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....26
3.1.1 Pendekatan .....26
3.1.2 Jenis Penelitian……..26
3.2 Variabel Penelitian .....27
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....29
3.3.1 Lokasi Penelitian……29
3.3.2 Jadwal Penelitian……29
3.4 Sumber Data .....30
3.5 Instrumen Penelitian .....30
3.6 Informan *(key Informan)* .....31
3.7 Teknik Pengumpulan Data……....32
3.8 Teknik Analisis Data……33
**BAB V Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....35**
4.1 Deskripsi Penelitian……..35
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian……..35
4.1.2 Sejarah PLKT……36
4.1.3 Visi, Misi PLKT Kota Gunungsitoli……..37
4.1.4 Struktur Organisasi PLKT Kota Gunungsitoli……..38
4.1.5 Deskripsi Struktur Organisasi PLKT Gunungsitoli…..38
4.1.6 Profil PLKT Gunungsitoli……39
4.1.7 Aktivitas dan Jam Kerja……42
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan……43
4.3 Pembahasan……..59

**DAFTAR PUSTAKA**
**LAMPIRAN**

# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan ekonomi yang semakin meningkat di era sekarang, kewirausahaan atau *entrepreneur* merupakan persoalan penting didalam perekonomian suatu bangsa yang sedang berkembang, dilihat dari bagaimana kemajuan atau kemunduran ekonomi suatu bangsa sangat ditentukan oleh keberadaan dan peranan dari kelompok wirausahawan. Menurut Stephen P.Robbins dan Marry Coulter (2018) *entrepreneurship* atau kewirausahaan adalah suatu proses yang dilalui oleh seorang individu ataupun kelompok yang menggunakan usaha atau bisnis serta media atau sarana yang terstruktur dan terorganisasi untuk mengejar peluang pasar dalam menciptakan suatu value yang dapat memenuhi kebutuhannya melalui produk atau layanan yang baru. Menurut (Vernia, 2018) *entrepreneur* atau kewirausahaan adalah seorang individu yang mampu mendirikan, menjalankan dan melembagakan suatu usaha atau bisnis yang dimilikinya.

Pada umumnya, kewirausahaan merupakan persoalan penting dalam perekonomian masyarakat yang sedang membangun. Kemajuan atau kemunduran ekonomi masyarakat bisa ditentukan oleh keberadaan dan peranan kewirausahaan karena, melalui kewirausahaan akan memunculkan banyak manfaat bagi masyarakat. Dilihat dari banyaknya pelaku usaha di era sekarang banyak membuat dan menciptakan bisnis dan inovasi baru yang semakin membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam hal ini perusahaan selaku produsen yang menghasilkan barang dan jasa serta produk-produk dengan berbagai macam kelebihan dari produk tersebut semakin memberikan peluang bagi konsumen untuk memilih produk yang sesuai dan dapat memuaskan keinginan baik dalam bentuk fisik ataupun juga dari manfaat produk tersebut.

Dalam dunia bisnis, perusahaan dituntut agar selalu memberikan kepuasaan bagi pelanggannya baik dari produk ataupun jasa yang ditawarkan

sehingga konsumen akan merasa puas dan berkeinginan untuk melakukan pembelian lagi. Karena pada umumnya perilaku belanja masyarakat sebagai konsumen saat ini mengalami keterpurukan ekonomi yang dimana konsumen semakin lihai dalam membelanjakan suatu produk, karena mereka sadar apa kebutuhan yang harus didahulukan dan yang harus ditunda terlebih dahulu. Konsumen akan membelanjakan barang yang sesuai dengan kebutuhannya dan juga menyesuaikan harga barang dengan kemampuan ekonomi mereka, dalam hal ini pemasar perlu memahami perilaku belanja konsumen karena konsumen merupakan titik sentral yang diperhatikan oleh pemasar. Terdapat dua alasan, mengapa pemasar perlu memahami perilaku belanja konsumen.

Pertama, dilihat dari perkembangan perdagangan yang sangat pesat saat ini, ada lebih banyak produk yang ditawarkan kepada konsumen dari pada permintaan.Sehingga dari penawaran ini menyebabkan banyak produk yang tidak terjual dan tidak dikomsumsi oleh konsumen, yang disebabkan karena keadaan ekonomi dari konsumen itu sendiri,kurangnya tingkat promosi produk,tingginya kenaikan harga produk yang ditetapkan oleh produsen dengan kualitas produknya.

Kedua, pemasar perlu mengetahui secara tepat apa kebutuhan dan keinginan dari konsumen, sehingga akan mampu memberikan produk dan jasa dengan kualitas yang baik sesuai dengan keinginan konsumen.

Dalam pasar yang kompetitif saat ini, sebagian besar konsumen berpikir bahwa kualitas suatu produk atau pun jasa merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan dan keberlangsungkan hidup bisnis. Dengan demikian setiap wirausaha dan perusahaan dituntut untuk mengelola kualitas produk mereka dengan sangat baik, mengelola pelanggan dan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Sehingga perusahaan dapat memenangkan persaingan pasar, baik itu lokal dan nasional.

Setiap perusahaan pasti menginginkan produknya selalu yang terbaik dari produk yang lain. Tujuannya untuk meningkatkan konsumen agar pengembangan produk memberikan daya tarik konsumen dan menjaga produk untuk tidak terjadi penurunan produksinya. Sehingga perusahaan harus mengembangkan kualitas produk yang sesuai dengan keinginan

pelanggannya. Kualitas produk merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, atau tenaga kerja serta lingkungan untuk memenuhi setiap konsumen. (Lesmana dan Ayu,2019).

Aspek yang perlu diperhatikan selain kualitas produk adalah harga jual barang atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen.Harga dapat menjadi indikator kualitas produk karena biasannya konsumen mengindetikkan harga produk yang mahal dengan kualitas yang baik dan jika harga produk murah konsumen pasti meragukan kualitas.Semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus teliti dalam menetapkan suatu harga. Penetapan harga suatu produk haruslah sesuai dan wajar, karena harga sangat menentukan kelangsungan suatu perusahaan yang dimana suatu produk barang atau jasa tersebut terjual laku ataupun tidak, ketika dijual. Sehingga kualitas dan harga suatu produk adalah variabel pilihan penting bagi konsumen.

Dalam melakukan keputusan pembelian, konsumen akan selalu mempertimbangkan hal yang berhubungan dengan kualitas dan harga suatu produk yang akan dibeli. Ketika konsumen pernah membeli produk sebelumnya yang sesuai dengan keinginanya, maka konsumen akan melakukan pembelian lagi dan memilih kualitas dan harga yang sama pada pembelian produk sebelumnya. Menurut Firmansyah (2019) keputusan pembelian merupakan kegiatan pemecahan masalah yang dilakukan individu dalam pemilihan alternatif perilaku atau lebih dan dianggap sebagai tindakan yang paling tepat dalam membeli dengan terlebih dahulu melalui tahapan proses pengambilan keputusan.

Setiap keputusan yang diambil oleh konsumen pada dasarnya adalah untuk mengatasi masalah yang dihadapi, yang terkait dengan pembelian suatu produk untuk memenuhi kebutuhannya. Misalnya, konsumen akan memutuskan untuk membeli sebuah tas untuk mengatasi masalah karena tas sangat diperlukan sebagai tempat barang-barang ketika berpergian dan sebagainya.

Menurut Kotler dan Amstrong (2018) keputusan pembelian konsumen merupakan keputusan untuk membeli merek yang paling disukai, tetapi dua faktor dapat muncul antara niat membeli dan keputusan membeli. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk dapatmemahami permasalahan pokok di bidangnya, dapat memberikangambaran yang jelas dan terarah tentang apa yang dilakukanperusahaan dan melakukan evaluasi produk untuk dapat terus mengembangkan kualitas produknya untuk mendapatkan profit yang tinggi dan untuk memuaskan pelangganya. Karena semua perusahaan berusaha menawarkan produk dan jasa yang superior, maka konsumen dihadapkan pada pilihan yang beraneka ragam. Konsumen membuat pilihan pembeli berdasarkan pada presepsi mereka memberi nilai yang melekat pada berbagai produk dan jasa ini. Nilai bagi pelanggan adalah selisih antara nilai total yang dinikmati pelanggan karena memiliki serta menggunakan produk menyertai produk tersebut. Nilai total antara lain nilai dari produk, jasa, personil, pemasar, biaya waktu, biaya energi yang dikeluarkan, biaya psikis. Setelah pemberian nilai, konsumen akan mengevaluasi dan hasil evaluasi tersebut akan mempengaruhi keputusan dan peluang untuk membeli ulang produk tersebut.

Pada saat ini, perkembangan industri rumah tangga dalam bidang *furniture* atau mebel semakin berkembang dan disertai dengan perkembangan teknologi dalam mengolahnya. Mebel merupakan perabotan rumah tangga seperti meja, kursi, lemari, dan sebagainya yang memiliki fungsi yang sangat penting untuk digunakan sehari-hari dalam mempermudah mengerjakan suatu pekerjaan. Misalnya meja tempat setrika, hal ini akan mempermudah orang dalam melakukan pekerjaan tersebut. Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) Gunungsitoli adalah perusahaan yang bekerja dibidang perabotan atau mebel yang telah lama melaksanakan usaha dan terus beroperasi sampai saat ini. Lokasi pemasaran atau yang menjadi pelanggan pada Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) Gunungsitoli adalah se-Kepulauan Nias dan terutamanya di wilayah Kota Gunungsitoli. Usaha ini yang dimiliki oleh Yayasan BNKP dan difokuskan penanganannya oleh PLKT.

Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) Gunungsitoli ini adalah salah satu usaha pembuatan segala jenis perabotan yang bahan dasarnya terbuat dari berbagai jenis kayu, tujuan utamnya yaitu membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan konsumen, dan mencapai tujuan bisnis khususnya pemasarannya yaitu menambah konsumen, mempertahankan pelanggan, meningkatkan kualitas produk dan harga jual dalam melakukan pembelian produk oleh konsumen, Sehingga dengankegiatan tersebut bisnis itu akan mampu memberikan kepuasan bagi konsumen, memperoleh laba yang dapat digunakan untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan untuk jangka panjang. Namun walaupun kelihatannya usaha ini sangat menarik untuk dijalankan, tepat saja dalam menjalankan usaha ini tidak semudah yang dibayangkan. Keberhasilan usaha usaha tidak hanya ditentukan oleh produk atau jenis produk yang berkualitas tetapi ditentukan oleh bagaimana kemampuan usaha perusahaan untuk menafsirkan perilaku yang membentuk sasaran secara tepat.

Beberapa fenomena masalah di lokasi penelitian yang menjadi dasar melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya minat konsumen dikarenakan tingkat penjualan suatu produk tergolong mahal sehingga masyarakat kesulitan dalam melakukan keputusan pembelian.
2. Adanya ketidakpuasan konsumen dalam keputusan pembelian produk dikarenakan sebagian pembelian produk oleh konsumen tidak sesuai dengan keinginan mereka. Misalnya, dalam pengecatan produk
3. Kurangnya ketersediaan bahan kayu dalam membuat jenis produk mebel, dan harga jual produk tidak sesuai dengan kualitas yang diharapkan oleh konsumen sehingga pengolahan produk tertunda, dan hal tersebut dapat mengakibatkan kurangnya kepuasaan bagi konsumen, sehingga beralih ke perusahaan mebel lain.

Dibuktikan dengan data berikut ini:

**Tabel 1.1**

**Data Harga Produk PLKT**

| No | Nama Produk | Harga Produk |
|---|---|---|
| 1 | Podium / Mimbar | 10.000.0000 – 15. 000.000 |
| 2 | Peti | 1.500.00 – 7.000.000 |
| 3 | Kursi Gereja | 800.000 – 1.000.000 |
| 4 | Kursi Adat | 5.000.000 – 6.000.000 |
| 5 | Meja Ukir | 2.000.000 – 3.000.000 |

*Sumber : olahan peneliti 2023*

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas data sementara dimana produk yang di hasilkan pada PLKT jauh lebih mahal atau lebih tinggi daripada harga mebel lainnya di karenakan kualitas baik dari pengolahan kayunya sangat baik dan tentunya awet.

Namun, menurut observasi dilapangan adanya penurunan penjualan produk dikarenakan mebel di PLKT tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Dimana dibuktikan pada data berikut ini:

**Tabel 1.2**

**Data Produk Yang Mengalami Penurunan Penjualan**

| No | Nama produk | Alasan Penurunan Penjualan Produk |
|---|---|---|
| 1 | Sofa | Mengalami penurunan dikarenakan dalam pembuatan sofanya baik dari gabus, kain, ukiran dan pengecatannya kurang sesuai dengan minat konsumen |
| 2 | Meja | Mengalami penurunan dikarenakan dalam pengecatan yang tidak sesuai |
| 3 | Lemari | Mengalami penurunan dikarenakan dalam pembuatan model dan ukiran lemari yang diinginkan konsumen tidak sesuai |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | Kursi Ukir | Mengalami penurunan karena ukirannya kurang sesuai dengan minat konsumen |

*Sumber : olahan peneliti 2023*

Berdasarkan hasil observasi sementara pada tabel 1.2 diatas dapat dilihat minat konsumen dalam pembelian produk seperti, sofa, meja, lemari dan kursi ukir semakin menurun. Apabila ini terus menerus dibiarkan maka tidak tertutup kemungkinan jumlah penurunannya semakin bertambah yang berujung pada penurunan pendapatan perusahaan itu sendiri.

Dengan mengetahui fenomena masalah yang terjadi di lokasi penelitian maka pihak perusahaan dapat dipastikan akan mendapatkan hasil yang diinginkan baik untuk meningkatkan kualitas produk dan harga jual demi memberikan kepuasan bagi pelanggan dalam melakukan keputusan pembelian. maka peneliti mengangkat beberapa penelitian terdahulu, yaitu: Penelitian yang dilakukan oleh Tia Aprilia Susnit yang berjudul "Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Bangunan Sipang Tiga Jaya Lemahsugih Kabupaten Majalengka (2021)". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kualitatif. Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi yang akan digunakan untuk untuk menganalisis pengaruh penetapan harga terhadap keputusan pemebelian perlengkapan bangunan pada toko bangunan Simpang Tiga Jaya Lemahsugih Kabupaten Majalengka. Dan diharapkan dapat membenatu perusahaan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi sesuai dengan topik yang diambil penulis, dengan cara menganalisis khususnya informasi dan data mengenai pengaruh penetapan harga terhadap keputusan pembelian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah penetapan harga dan kualitas produk sebagai variabel independen dan keputusan pembelian sebagai variabel dependen.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk dan harga jualdapatmempengaruhi keputusan pembelian konsumen,Maka penulis tertarik untuk membahas dan melakukan penelitian yang diberi judul

**"Analisis Kualitas Produk Dan Harga Jual Mebel Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di PLKT Kota Gunungsitoli".**

## 1.2 Fokus Penelitian

Dalam memudahkan peneliti melaksanakan penelitian, dan mempertimbangkan keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti dalam pembahasan usulan penelitian ini, maka diperlukan pembatasan masalah yang diteliti.

Menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2018:275) menyatakan bahwa fokus adalah domain tunggal ataupun beberapa domain yang terkait dari situasi sosial.

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan serta mempermudah dalam melakukan pembahasan, maka perlu dibatasi permasalahan, maka dalam penelitian ini hanya akan membahas tentang Analisis Kualitas Produk Dan Harga Jual Mebel Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di PLKT Kota Gunungsitoli.

## 1.3 Rumusan Masalah

Masalah merupakan suatu pernyataan yang belum sesuai dengan hasil yang diinginkan dengan kenyataan yang diperoleh. Dengan mengetahui permasalahan, maka tindakan yang diambil tepat dan tidak menyimpang dari persoalan yang terjadi.

Dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana meningkatkan Kualitas Produk terhadap Harga Jual dan Keputusan Pembelian Mebel di PLKT Kota Gunungsitoli?.
2. Bagaimana faktor-faktor ketersediaan kualitas produk terhadap harga jual dan keputusan pembelian di PLKT Kota Gunungsitoli?.
3. Bagaimana daya tarik konsumen pada kualitas produk terhadap harga jual dan keputusan pembelian di PLKT Kota Gunungsitoli?.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pada pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peningkatan kualitas produk terhadap Harga Jual dan Keputusan Pembelian Mebel di PLKT Kota Gunungsitoli.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor ketersediaan kualitas produk terhadap Harga Jual dan Keputusan Pembelian Mebel di PLKT Kota Gunungsitoli.
3. Untuk mengetahui daya tarik konsumen pada kualiatas produk terhadap Harga Jual dan Keputusan Pembelian Mebel di PLKT Kota Gunungsitoli.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Disamping adanya tujuan yang diinginkan dalam pelaksanaan penelitian ini, maka dari hasil penelitian tersebut diharapkan akan memberikan manfaat baik kepada peneliti, lembaga maupun kepada lokasi penelitian dengan uraian sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

   Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang perbandingan antara kondisi objektif di lapangan dan teori-teori yang telah dipelajari sehingga adanya pemahaman mengenai kesenjangan antara teori dan terapan yang sesungguhnya secara praktis.
2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias

   Sebagai penambah referensi hasil-hasil penelitian, terutama mahasiswa.
3. Bagi Lokasi Penelitian

   Sebagai bahan masukan dalam membuat kebijakan, terutama mengenai analisis kualitas produk dan harga jual dalam upaya meningkatkan keputusan pembelian konsumen.
4. Bagi peneliti selanjutnya

   Dapat menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih jauh khususnya seputar tentang kualitas produk dan harga jual dalam upaya meningkatkan keputusan pembelian konsumen

# BAB II
# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Kualitas Produk

### 2.1.1 Pengertian Kualitas Produk

Menurut Ernawati (2019) kualitas produk merupakan suatu faktor penting yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli produk. Artinnya semakin baik kualitas produk maka hal tersebut juga akan semakin meningkatkan minat konsumen dalam membeli produk. Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong (2018:18) kualitas produk merupakan suatu alat utama bagi pemasar, dimana kualitas mempengaruhi kinerja suatu produk, dengan demikian kualitas produk berkaitan dengan nilai dan kepuasan pelanggan.

Karena dalam suatu produk terdapat suatu kemampuandalam memperagakan fungsinnya, antara lain pengoperasian, kemudahan, ketepatan, durabilitas, reliabilitas, reparasi produk dan segala sesuatu dasar produk lainnya sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Rahmawati dan Nilowardono, (2018) kualitas produk merupakan kapabilitas produk untuk dijalankan semua kegunaanya yang meliputi ketahanan, keunggulan, kesederhanaan pengoperasian, perombakan.Menurut Adili dan Hermansyur, (2018:65) kualitas produk merupakan salah satu kepentingan suatu perusaan jika ingin berkembang baik, dan lebih unggul dengan pesat dalam waktu panjang dari pada perusahaan lainnya.Artinnya suatu perusahaan harus menciptakan produk dengan kualitas yang dapat dinilai dari tampilan atau desain, ukuran, fitur, dan daya tahan produk yang tujuannya untuk menarik konsumen menggunakan produk dengan terus–menerus dan produk dapat memberikan kepuasan serta nilai kepada pelanggan.

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan kesanggupan produk dalam menjalankan tugasnya baik dari kondisi, sifat dan fungsi suatu produk barang atau jasa berdasarkan keunggulan, dan kelebihan, daya tahan dan kekuatan yang dihasilkan oleh perusahaan dengan tujuan supaya memberikan hasil yang baik dan memenuhi kepuasan kebutuhan konsumen.

### 2.1.2 Manfaat kualitas Produk

Tujuan utama dari produksi adalah utuk memberikan rasa kepuasan pada pelanggan ketika melakukan pembelian produksehingga tingkat loyalitas konsumen terhadap produk meningkat dan perusahaan mendapatkan keuntungan bagi sehingga menjaga kelangsungan proses kegiatan perusahaan dapat berjalan terus-menerus.

Menurut Kotler dalam Aisyah (2015), dijelaskan bahwa tujuan kualitas produk yang dilakukan oleh perusahaanadalah:

1. Mewujudkan dan mengusahakan supaya barang hasil produksi dapat mencapai standar targetusaha perusahaan yang telah ditetapkan.
2. Menghasilkan keuntungan,artinya mengusahakan supaya biaya desain menjadi sekecil mungkin.
3. Mengusahakan supaya biaya produksi dari produk terjadi serendah mungkin.
4. Mengusahakan supaya biaya inspeksi terjadi sekecil mungkin.

Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa kualitas produk bertujuan untuk memberikan kualitas produk yang baik bagi konsumen dalam pembelian produk, mewujudkan target perusahaan, menghasilkan keuntungan besar dengan menggunakan prinsip ekonomi yaitu modal sekecil-kecilnya untuk mendapatkan laba yang sebesar-besarnya, dan memelihara keutuhan serta kelangsungan kegiatan perusahaan.

### 2.1.3 Dimensi Kualitas Produk

Dalam dunia usaha, perusahaan selalu ingin mempertahankan keunggulan kompetitifnya dalam pasar, dalam hal ini perusahaan harus mengerti aspek dimensi supaya mereka mengetahui dan memahami apa dimensi yang dibutuhkan oleh konsumen dalam membedakan produk yang dijual perusahaan dengan produk pesaing.

Menurut Garvin dalam(Laksana, 2019), menemukan beberapa dimensi dalam kualitas produk antara lain:

1. Memiliki Performansi, merupakan karakteristik utama pelanggan dalam mempertimbangkan pembelian produk baik dari harga yang dibayarkan oleh konsumen dan kemudahan dalam memperoleh produk tersebut.
2. Memiliki Keitimewaan tambahan, dilihat dari sebuah produk yang menambah keunggulan dari pilihan produk tersebut dalam memnuhi keinginan konsumen
3. Memiliki keandalan, artinya suatu produk yang dibeli konsumen memiliki daya tahan sehinngga tidak mudah rusak dalam waktu yang lama.

4. Memiliki konformasi, artinnya suatu produk memilki kesesuaian terhadap spesifikasi yang ditetapkan sesuai dengan kebutuhan konsumen.
5. Kemampuan pelayanan, artinnya hal-hal yang berkaitan bagaimana kecepatan, kompetensi,kemudahan serta akurasi dalam perbaikan suatu produk.
6. Memiliki estetika dalam suatu produk yang bersifat subjektif yang berkaitan dengan produk yang dipengaruhi oleh pertimbangan dan pilihan individual pelanggan.
7. Kualitas yang dirasakan oleh pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk.

### 2.1.4 Indikator Kualitas Produk

Pada dasarnya setiap perusahaan selalu berusaha memberikan pelayanan memenuhi kebutuhan dan keinginan oleh pelanggannya dengan salah satu tujuan untuk memenuhi tingkat provit penjualan, sehingga perusahaan akan berusaha membuat produk yang berkualitas baik dari luar produkmaupun inti dari produk itu sendiri. Dengan demikian perusahaan dituntut untuk bersaing dan memiliki keunggulan untuk membuat produk memiliki nilai yang sesuai dengan harapan konsumen.

Berikut ini ada beberapa unsur kualitas produk menurut (Wijaya, 2018:12) yaitu:

1. Harga yang wajar
2. Ekonomi yang aman
3. Aman
4. Awet mudah
5. Mudah digunakan
6. Mudah dibuat
7. Mudah dibuang

Untuk menentukan produk yang berkualitas atau tidak berkualitas baiknya perlu dibuat indikator kualitas produk. Menurut (Setiyana dan Widyasari, 2019) antara lain sebagai berikut:

1. Mempunyai Ciri-ciri produk
   Merupakan tingkat dimana suatu produk memiliki karakter tingkat kelebihan yang lebih dan memilki fungsi yang tidak dimiliki oleh produk lainnya.
2. Mempunyai kesesuaian yang spesifik
   Artinya, dalam suatu produk yang diciptakan harus mempunyai kesesuaian dengan mengukur bagaimana produk tersebut sudah sesuai atau belum dengan standar kualitas yang ditetapkan.
3. Mempunyai ketahanan
   Artinya, konsumen yang menggunakan produk tersebut memilki daya tahan yang baik dalam waktu yang lama.
4. Mempunyai kehandalan

Artinya,suatu produk yang diciptakan harus benar-benar dipastikan bahawa tidak mengalami kegagalan produk atau kecacatan produk.

5. Mempunyai desain
   Artinya, suatu produk harus mempunyai daya tarik baik dari penampilan dan kecantikan produk, dilihat baik dari kemasannya,warna,bentuk,kemasan dan variasinya.

## 2.2 Harga

### 2.2.1 Pengertian Harga

Di setiap perusahaan banyak cara mereka menetapkan harga suatu produk atau jasa tergantung bagaimana kebijakan serta tujuan perusahaan dalam meningkatkan profitnya.Pengaruh harga sangat besar pada pembelian, yang dapat dilihat dari adanya potongan harga dan produk dengan harga satu paket (Fernando dan Aksara, 2018).Karena itu harga merupakan satu-satunya kompenen yang menghasilkan pendapatan.Oleh karena itu perusahaan harus bijak dalam menentukan dan menetapkan harga yang tepat sehingga konsumen tertarik dan ingin membeli produk tersebut. Hal penting yang menjadi pertimbangan dalam keputusan pembelian konsumen yang terakhir adalah harga (Sari dan Nuvriasari, 2018).

Menurut Kotler (2019:131) harga merupakan sejumlah uang yang harus dibayar dan dibebankan untuk membeli suatu produk tertentu.Sedangkan menurut Amstrong (2018) harga merupakan jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, dan jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan untuk memiliki atau menggunakansuatu produk atau jasa.

Berdasarkan definisi dari beberapa pendapat ahli tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan konsumen sebagai nilai tukar dalam pembelian barang atau jasa yang sesuai dengan keinginanya.

### 2.2.2 Tujuan Penetapan Harga

Dalam menjalankan binis jual-beli penetapan harga sangatlah penting, karena harga merupakan titik tercapainya kesepakatan jual-beli antara konsumen dan produsen. Penetapan harga yang tepat akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Ada beberapa

tujuan dalam penetapan harga menurut Angipora dalam Krisdayanto (2018:3) adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan laba maksimum
   Tujuan dalam penetapan harga yaitu untuk mendapatkan laba tujuan ini dicapai dengan cara memperhatikan total dari hasil penjualan dari penetapan harga produk yang mengalami tingkat maksimal keuntungan yang memuaskan.
2. Mendapatkan pengembalian investasi
   Dalam tujuan penetapan harga ini perusahaan menentukan harga yang akan menghasilkan sasaran sehingga tingkat investasinya mendapatkan pengembalian.
3. Mengurangi persaingan
4. Mempertahankan dan memperbaiki *market share*
   Dalam hal ini perusahaan mendapatkan atau meningkatkan share pasar, karena jika share pasar bertambah besar,maka tingkat keuntungan akan meningkat dimasa depan walaupun mengurangi tingkat keuntungan terlebih dahulu, dengan cara melakukan penetrasi pasar dengan menetapkan harga yang rendah dari harga pasaran.

### 2.2.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harga

Menurut Laksana (2019:110) faktor-faktor yang mempengaruhi harga yaitu sebagai berikut:

1. Permintaan terhadap suatu produk.
2. Target pangsa pasar yang ditargetkan oleh perusahaan.
3. Reaksi dari pesaing.
4. Pertimbangan langkah-langkah yang diambil ketika perusahaan memasuki pasardengan harga yang tinggi atau harga yang rendah.
5. Biaya yang diperlukan dalam memproduksi dan membeli produk.
6. Perusahaan mempertimbangkan kebijakan produk,promosi dan saluran distribusi.
7. Penetapan harga terhadap produk yang berhubungan dengan permintaan,tingkat persaingan dan biaya.

### 2.2.4 Indikator Harga

Menurut Kotler dan Amstrong (2018:78), ada 4 indikator harga yaitu:

1. Keterjangkauan harga
   Dalam penetapan harga suatu barang atau jasa dalam perusahaan harus dapat disesuaikan dengan kualitas produk sehingga menjangkau kemampuan daya beli konsumen.Sehinggakonsumen dapat mempertimbangkan dalam melakukan pembelian produk yang diinginkan.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
   Dalam penetapan harga oleh perusahaan harus ada kesesuaian harga dengan kualitas harga produk tersebut.
3. Kesesuaian harga dengan manfaat
   Dalam penetapan harga perusahaan juga menyesuaiakan harga dengan manfaat yang diperoleh oleh konsumen dari produk yang dibeli.
4. Adanya daya saing harga
   Dalam menentukan harga perusahaan harus mempunyai daya saing harga yang berbeda terhadap jenis produk yang sama dari perusahaan lain.Sehingga harga suatu produk yang ditetapkan perusahaan sesuai dengan manfaat produk yang dijual.

## *2.3* Mebel *(Furniture)*

### 2.3.1 Pengertian Mebel

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2019), mebel adalah perabot yang diperlukan, berguna atau disukai, seperti barang atau benda yang dapat dipindah-pindah, digunakan untuk melengkapi rumah, kantor dan sebagainya. Mebel atau perabot (bahasa inggris: *Furniture*). Berasal dari kata *movable,* artinya bisa bergerak. Sedangkan *furniture*, berasal dari bahasa prancis *furniture* artinya perabot rumah atau ruangan.Jadi mebel merupakan perlengkapan rumah yang mencangkup semua barang yang terbuat dari kayu, rotan, papan, kulit, sekrup dan sebagainya yang diolah menjadi seperti meja, kursi, lemari dan sebagainya yang sangat bermanfaat untuk kebutuhan manusia setiap hari. (Kertajaya, Hermawan 2019).

Selain untuk kenyamanan dan kerapian rumah mebel juga memiliki makna sosial yang menegaskan status sosial,ada kursi yang berfungsi sebagai tempat duduk semata,dan tetapi ada juga kursi yang menegaskan kekuasaan, misalnya kursi raja, direktur, tahta. Yang mempunyai arti kekuasaan dengan ukiran-ukiran yang rumit dan lebih bagus.Makna mebel para era modern saat ini, dijadikan sebagai sarana menyampaikan status ekonomi seseorang dimana sudah jarang ada yang menjadikan kursi sebagai status raja. misalnya, kursi yang terbuat dari kayu jati yang dibuat mewah dengan ukiran yang mahal sudah belum tentu lagi dikatakan bahwa pemilik kursi tersebut adalah orang kaya.

Pada dasarnya, dalam pembuatan produk mebel dari bahan kayu perlu memperhatikan terlebih dahulu apa saja jenis kayu yang sesuai dengan apa produk yang ingin diolah, dan tentunya memiliki kualitas dan harga yang sesuai dengan pembelian konsumen.

Dengan demikian ada beberapa jenis kayu yang bisa digunakan dalam mengolah produk mebel yaitu:

1. Kayu Jati.

   kayu jati adalalh kayu solid yang memang populer digunakan dalam membuat aneka jenis mebel.

Karena memiliki lapisan minyak sehingga membuat ketahanan terhadap air,dan lapisan minyak tersebut membuat kayu ini terlihat bersinar dan tahan lama.

2. Kayu Pinus.

   kayu ini menjadi favorit bagi pengrajin mebel karena hargannya yang terjangkau, dan kelemahan kayu ini adalah bobotnya yang ringan.

3. Kayu Mahoni.

   kayu ini berwarna merah dan tergolong kayu lunak,sehingga sering dibuat sebagai bahan pintu, jendela dan kusen.

4. Kayu Merbau.

   kayu ini memiliki harga yang relative murah dan memiliki serat yang terlihat kasar namun halus ketika diraba. Jenis kayu ini tahan terhadap serangga dan cuaca.

5. Kayu Trembesi.

   kayu ini biasannya dimanfaatkan dengan ukuran yang besar, seperti meja yang panjang dan memiliki keindahan tersendiri dengan seratnya yang melengkung dan panjang.

Dari pembahasan beberapa jenis kayu diatas maka kita dapat mengetahui bahwa dalam pembuatan mebel,perlu mengetahui apa saja jenis kayu dan manfaat dari setiap kayu tersebut dalam bidang pembuatan mebel, yang melibatkan kepentingan-kepentingan baik individuatau kelompok dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan kepada pelanggan dari produsen atau perusahaan mebel.

## 2.4 Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian adalah salah satu bentuk perilaku konsumen dalam mengkomsumsi atau menggunakan produk tertentu dan memunculkan suatu proses bagaimana konsumen menganalisis berbagai macam input untuk mengambil keputusan pemikiran untuk melakukan pembelian produk tersebut. Menurut Scifman dan Kanuk dikutip oleh Anang Firmansyah dalam bukunnya, bahwa keputusan pembelian adalah pemilihan dua atau lebih alternatif keputusan. Dalam keputusan pembelian

konsumen harus melakukan dan menentukan pilihan dari beberapa alternatif. Jika alternatifnya tidak ada maka dapat dikatakan tidak membuat keputusan.

Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong (2019:181) keputusan pembelian adalah membeli merek yang paling disukai, tetapi dua faktor bisa berada antara niat pembelian dan keputusan pembelian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk mengambil keputusan menurut Hanum dan Sahral (2018) antara lain sebagai berikut:

1. Faktor situasional : faktor ini mencamgkup keadaan sarana dan prasarana tempat berbelanja yaitu seperti tempat parkir, gedung, penerangan, eksterior dan interior toko. mempunyai pengaruh yg luas dan paling dalam terhadap perilaku konsumen
2. Faktor Sosial : faktor sosial juga akan dipengaruhi oleh faktor sosial seperti keluarga, kelompok yang kecil, peran dan status sosial konsumen
3. Faktor psikologi *:* faktor ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti,persepsi, motivasi, pembelajaran, dan evaluasi sebagai keyakinan dan sikap perasaan emosional yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Dalam memudahkan pengambilan keputusan diperlukan tahap-tahap yang memudahkan terciptanya keputusan pembelian yang diiginkan, menurut Stephen dan coulther (Hahn dan Sahral,2018) yaitu:

1. Mengindetifikasikan masalah tersebut secara jelas dan mudah untuk dimengerti.
2. Adannya identifikasi dari setiap masalah sehingga lebih secara terarah dan spesifik.
3. Memetakan maslah berdasarkan bagiannya dan dibarengi dengan menggunakan model uji yang digunakan.

Pengambilan keputusan konsumen yaitu pengintegrasian yang mengkombinasi pengetahuan untuk dievaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih satu diantarannya. Hasil dari pengintegrasian tersebut juga suatu pilihan yang kognitif sebagai keinginan berperilaku. Sedangkan menurut Segarawati dan Wahyu (2018) keputusan pembelian konsumen merupakan tindakan individu yang secara langsung atau tidak langsung terlibat dalam mengunakan produk atau jasa yang dibutuhkan.

Dalam setiap perusahaan hal yang harus diperhatikan untuk mengambil perhatian konsumen salah satunnya adalah kualitas produk ataupun harga. Hal ini adalah gambaran bagaimana konsumen tertarik dan membuat

keputusan pembelian produk sehingga target penjualan perusahaan dapat tercapai.

### 2.4.1 Peranan Dalam Proses Pengambilan Keputusan

Menurut Tjiptono (2019:152) ada berbagai macam peranan dalam proses pengambilan keputusan yaitu:

1. Pemakai (*user),* merupakan orang-orang yang membeli dan akan menggunakan barang dan jasa .
2. *Influencers,* merupakan orang-orang yang menentukan dan menyediakan informasi produk untuk dapat dievaluasi.
3. *Deciders,*merupakan pembuat keputusan dalam persyaratan produk.
4. *Approvers,* merupakan orang-orang yang memberi persetujuan dengan mengesahkan tindakan yag diberi kan oleh pembeli.
5. *Buyers*, merupakan pembeli yang mempunyai wewenang untuk memilih pemasok, menentukan spesifikasi produk.
6. *Gatekeeper*, merupakan orang-orang yang mengendalikanaliran informasi kepada pihak lain.seperti agen pembeli.

### 2.4.2 Tipe Perilaku Keputusan Pembelian

Menurut Kotler dan Amstrong (2018) ada 4 tipe perilaku keputusan pembelian,yaitu:

1. *Complex Buying Behavior*.
   Merupakan tipe perilaku yang kompleks artinnya suatu produk yang jarang sekali dibeli oleh konsumen dikarenakan hargannya yang relatif mahal.Sehingga konsumen dituntut untuk cendereng berpikir panjang sebelum membeli produk tersebut.
2. *Dissonance Reducing Buying Behavior*.
   Merupakan tipe perilaku membeli yang mengurangi perbedaan, misalnya suatu produk tempat penggorengan dibeli oleh seseorang padahal dia tidak tau apa perbedaan antara merek A, B, C dan D. Padahal kempatnya punya sedikit titik yang berbeda.
3. *Habitual Buying Behavior*.
   Merupakan perilaku membeli yang telah terbiasa. Misalnya seseorang membeli merek minyak rambut yang biasa dia beli dan tidak ingin melirik merekminyak rambut lain.Dengan demikian keputusan pembelian tidak dipengaruhi oleh loyalitas dari produk yang dibeli.
4. *Variety Seeking Buying Behavior*.
   Merupakan perilaku mencari keragaman produk artinnya konsumen membeli suatu produk dengan berbagai macam variasi dari produk yang ingin mereka miliki.

### 2.4.3 Indikator Keputusan Pembelian

Menurut Yunita et al., (2019) ada beberapa indikator dalam keputusan pembelian, yaitu:

1. Sesuai Kebutuhan.
   konsumen akan membeli produk sesuai dengan kebutuhannya yang dilihat dari apa masalah atau kebutuhan pembeli dikarenakan rancangan pemasar.
2. Mempunyai manfaat .
   Adannya pertimbagan yang menjadi dasar atas manfaat yang dibutuhkan pembeli.
3. Ketepatan dalam membeli produk.
   Adannya konsumen yang sudah benar-benar mengambil keputusan pembelian dan barang yang diterima sesuai dengan kualitas.

4. Pembelian yang dilakukan secara berulang.
   Pembelian dilakukan ketika konsumen menikmati hasil produk tersebut dan melakukan pembelian ulang, sebaliknya jika produk yang diterima konsumen tidak berkualitas maka sikap pembeli akan mempengaruhi tindakan pembelian ulang.

Indikator keputusan pembelian menurut (Swastha dan Irawan, 2018) yaitu sebagai berikut:

1. Keputusan tentang jenis produk, konsumen dapat mengambil keputusan dengan melihat apa saja jenis produk yang akan dibeli.
2. Keputusan tentang bentuk produk, konsumen mengambil keputusan apabila bentuk produk tersebut sesuai dengan keinginan konsumen baik dari ukuran,corak,mutu dan sebagainya.
3. Keputusan tentang mereka, konsumen akan membeli sesuai dengan merek yang diperlukan oleh konsumen
4. Keputusan tentang penjualan, konsumen menentukan apa produk yang mau di beli.
5. Keputusan jumlah produk, konsumen melakukan pembeliandengan jumlah produk dan kapan melakukan pembelian.
6. Keputusan dari waktu pembelian, konsumen menentukan kapan melakukan pembelian produkKeputusan.
7. Keputusan cara pembayaran, konsumen akan menentukan cara pembayaran produk.

## 2.5 Perilaku Konsumen

Menurut (Firmansyah, 2018:2) perilaku konsumen adalah suatu proses yang berhubungan erat dengan adanya suatu kegiatan pembelian, pada saat tersebut konsumen melakukan beberapa aktivitas seperti melakukan pencarian, pengamatan, dan pengevaluasi produk atau jasa.

Dalam buku Philip Kotler dan Keller menyatakan bahwa perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana suatu individu, kelompok ataupun organisasi dalam memilih, menggunakan, membeli, dan bagaimana suatu barang, jasa,pengalaman atau ide untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.Menurut Swasta dan Handoko (dalam Adnan, 2019), perilaku konsumen adalah sebagai kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang-barang dan jasa yang termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan dan persiapan penentu kegiatan-kegiatan tersebut. Perilaku konsumen menjadi dasar bagi konsumen untuk membuat keputusan pembelian sebuah produk.

Berdasarkan berbagai uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah perilaku yang dilakukan oleh konsumen saat membeli, mengevaluasikan dan menggunakan produk dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya.

Ada beberapa model perilaku konsumen yaitu:

1. *Learning model*.

   Merupakan model perilaku konsumen yang sering digunakan mengacu pada teori dimana *customer behavior* biasanya menunjukan keingginan pelangannya dalam memenuhi kebutuhan dasar untuk bertahan hidup, seperti makanan.

2. *Psychoanalytic model*.

   Merupakan model yang dimana konsumen melakukan pembelian dengan sadar ataupun tidak sadar karena adannya dorongan keinginan atau ransangan yangdiberikan oleh perusahaan.

3. *Sosiological mode*.

   Merupakan model perilaku yang dimana pembelian dipengaruhi oleh tempat individu termasuk keluarga,teman atau kelompok lain,sehingga memunculkan adannya pembelian produk berdasarkan hal yang diperlukan oleh kelompok tempat mereka berada.

4. *Input, process, output*.

   Merupakan model perilaku yang digunanakan oleh perusahaan ternama.

5. *Balck box model*.

   Merupakan model perilaku dimana konsumen bertemudengan ransangan dari bauran pemasran bisnisdan ransangan eksternal,kemudian memprosesnya dalam pikiran sehingga memunculkan keyakinan dan keinginan untk membuat keputusan.

6. *Plavlovian model*.

   Merupakan model yang meliputi 3 indikator utama yaitu: *Driver*, merupakan rancangan yang memancing aksi pelanggan. *Drives,* merupakan kebutuhan psikologis dari pelanggan, seperti rasa lapar atau sakit. *Reinforcement,* akan memperkuat keinginan konsumen terhadap produk yang ditawarkan perusahaan.

## *2.6* Penelitian Terdahulu

Dalam melaksanakan penelittian ini, peneliti memilih beberapa penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan,yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.1**
**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama dan Tahun | Judul | Metode | Hasil/Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | M.Kamil Hafidzi, Fathia Rizqi, Ajijah Jumani (2022). | Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Pengambiln Keputusan Pembelian. | Penelitian ini menggunakan studi literatur yaitu dengan melakukan pencarian terhadap berbagai sumber tertulis, baik berupa jurnal, arsip, majalah, buku-buku, artikel –artikel, atau dokumen-dokumen yang relevan metode penelitian kualitatif dan studi kajian pustaka yang membantu memperoleh deskriptif dan faktor-faktor | Hasil penelitian ini menunjukan bahwa harga berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pembelian, dikarenakan dimensi atau indikator harga berpengaruh signifikan terhadapat pengambilan keputusan. Kualitas produk berpengaruh berpengaruh terhadap pengambilan keputusan pembelian, dengan pemahaman bahwa produk memilki kualitas yang unggul seperti fitur, ketahananan, keandalan, kemudahan perbaikan, desain dan sebagainya. Dengan demikian kualitas produk berpengaruh |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | yang mempengaruhi hasil dan variabel yang diteliti. | signifika terhadap keputusan pembelian. |
| 2 | Nia Maya Niza (2022). | Dampak Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Usaha Toko Mebel Gading (studi di Desa Montong Are, Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat). | Dalam skripsi tersebut data yang diperoleh menggunakan data kualitatif, data yang di peroleh dari hasil wawancara dengan pemilik toko mebel, konsumen toko, dan pegawai toko mebel. Data yang diperoleh kemudian di analisis menggunakan data kualitatif. | hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas produk dan kepuasan konsumen menunjukan keselaraan yang berarti sebagian besar konsumen membeli produk yang kualitasnya bagus, maka konsumen tersebut akan menjadi pelanggan tetap dan mendapatkan kepuasan atas produk yang ditawarkan oleh produsen. Hal ini disebabkan karena kualitas produk merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan berpengaruh besar dalam menarik perhatian |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | konsumen. |
| 3. | Yogi Nurfauzi, Hafidz Hanafiah, Muhammad Yusuf Muhammad Asir (2023). | Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk dan Harga kompetitif. | Artikel ilmiah ini ditulis dengan menggunakan metode kualitatif, dengan studi literaratur,studi kepustakaan dan penelitian kepustakaan. | Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, kualitas produk dan harga kompetitif. Berdasarkan pembahasan pada artikel ini maka dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian.Harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian. |
| 4 | Tia Aprilia Susnita (2021). | Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pemebelian Toko Bangunan Simpang Tiga | Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif | Terdapat pengaruh antara penetapan harga terhadap keputusan pembelian . TIngkat penetapan harga dapat mendukung |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Jaya Lemahsugih Kabupaten Majalengka. | dengan pendekatan kualitatif.unit analisis dalam penelitian ini adalah penetapan harga dan kualitas produk sebagai variabel independen dan keputusan pembelian sebagai variabel dependen. | keputusan pembelian,besarnya pengaruh sebesar 50,52% ditentukan oleh varians yang terjadi pada variabel penetapan harga(x) sisanya sebesar 49,48% ditentukan oleh faktorfaktor diluar penelitian ini. |

*Sumber :olahan data peneliti, 2023.*

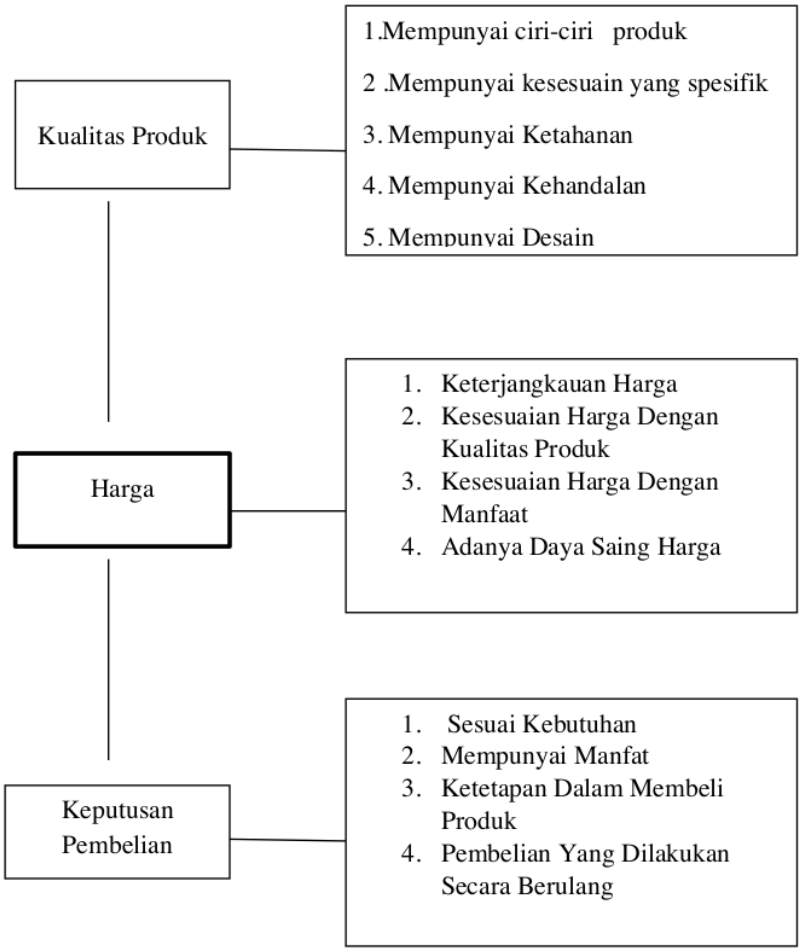
## 2.7 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Untuk lebih memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini, maka penulis perlu merumuskan kerangka berpikir sebagai berikut:

**Gambar 2.1**

**Kerangka Berpikir**




*Sumber: Peneliti (2023)*

# BAB III
# METODE PENELITIAN

## 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

### 3.1.1 Pendekatan

Pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini bersifat deskriptif. Tujuan penelitian deskriptif suatu data penelitian untuk mendiskripsikan dan menganalisis fenomena, aktivitas social,sikap dan manusia. Menurut Sugiyono (2018:213), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen,teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif yang lebih menekan pada makna".

### 3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis-jenis metode penelitian dapat diklarifikasikan berdasarkan tujuan, dan tingkat kealamiahan obyek yang diteliti. Dengan mengetahui jenis-jenis penelitian tersebut maka peneliti diharapkan dapat melihat metode yang paling efektif dan efesien untuk mendapatkan informasi yang akan digunakan untuk memecahkan masalah.

Menurut Soekanto (2020: 75), mengatakan bahwa penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada suatu analisis dan konstruksi yang harus dilakukan dengan sistematis, metodologis dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu kebenaran Dimana Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang datanya adalah data kualitatif sehingga analisisnya juga analisis kualitatif (deskriptif). Penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran secara individual maupun kelompok.

Jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat *eksplanasi*, dan analisis serta jenis data. Dengan mengetahui jenis-jenis penelitian tersebut maka penelitian diharapkan dapat melihat metode

yang paling efektif dan efisien untuk mendapat informasi yang akan digunakan untuk memecahkan masalah.

Riset berdasarkan jenis data menurut Suliyanto (2018: 34), dibagi menjadi:

1. Riset kualitatif adalah riset yang didasarkan pada data kualitatif yaitu tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat.
2. Riset kuantitatif adalah riset yang didasarkan pada data kuantitatif yaitu berbentuk angka atau bilangan.
3. Riset gabungan/kombinasi adalah riset yang menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Dari pendapat diatas, Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, metode pengumpulan data kualitatif yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.Dimana metode ini lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke subtansi makna dari fenomena tersebut dan sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat atau sering juga dikatakan berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat.

Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran yang lengkap tentang kualitas produk dan harga dalam pengambilan keputusan konsumen.

## 3.2 Variabel Penelitian

Identifikasi variabel berdasarkan indikator kualitas produk menurut (Setiyana dan Widyasari, 2019). Yaitu sebagai berikut:

1. Mempunyai ciri-ciri produk

   Merupakan tingkat dimana setiap produk memilii tingkat kelebihan yang lebih dan memiliki fungsi yang tidak dimiliki oleh produk lainnya.
2. Mempunyai kesesuaian yang spesifik
3. Artinya,dalam setiap produk yang diciptakan harus mempunyai kesesuaian dengan mengukur bagaimana produk tersebut sudah sesuai atau belum dengan standar kualitas yang ditetapkan
4. Mempunyai kehandalan

   Artinya, suatu produk yang diciptakan harus benar-benar dipastikan bahwa tidak mengalami kegagalan produk atau kecatatan produk
5. Mempunyai desain

Artinya,suatu produk harus mempunyai daya tarik baik dari penampilan dan kecantikan produk, dilihat dari kemasanya, warna bentu dan variasinya.

Identifikasi variabel harga terdiri dari 4 (empat) indikator menurut Kotler & Amstrong (2018 :78) yaitu:

1. Keterjangkauan harga.
   Konsumen dapat memperoleh harga yang ditetapkan oleh perusahaan. Produk sering kali memiliki banyak jenis dalam sebuah merek, hargannya pun bervariasi, dari yang paling murah hingga ke yang paling mahal.
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
   Harga sering digunakan sebagai indikator kualitas bagi konsumen yang sering memilih harga yang lebih tinggi antara dua barang karena melihat perbedaan kualitas.
3. Kesesuaian harga dengan manfaat.
   Jika konsumen merasa manfaat produk lebih kecil dari jumlah yang dikeluarkan, konsumen akan memersepsiksan produk tersebut mahal dan konsumen akan berpikir dua kali sebelum melakukan pembelian ulang.
4. Adanya daya saing harga
   Dalam menentukan harga, perusahaan harus mempunyai daya saing harga yang berbeda terhadap jenis produk yang sama dari perusahaan yang lain.

Variabel keputusan pembelian terdiri dari 4 (empat) indikator, menurut Yunita et al., yaitu:

1. Sesuai kebutuhan
   Pelanggan melakukan pembelian karena produk yang ditawarkan sesuai dengan yang dibutuhkan dan mudah dalam mencari barang yang dibutuhkan.
2. Mempunyai manfaat
   Produk yang di beli sangat berarti dan bermanfaat bagi konsumen

3. Ketepatan dalam membeli produk

   Harga produk sesuai kualitas produk dan sesuai dengan keinginan konsumen.

4. Pembelian berulang

   Keadaan dimana konsumen merasa puas dengan transaksi sebelumnya sehingga berniat selalu melakukan transakasi dimasa yang akan datang.

## 3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti memilih lokasi penelitian di pengembangan latihan dan keterampilan terpadu (PLKT) kota Gunungsitoli yang beralamat di jalan Pendidikan No. 11 kelurahan Ilir, kecamatan Gunungsitoli, kota Gunungsitoli.

### 3.3.2 Jadwal Penelitian

Setiap rancangan penelitian perlu dilengkapi dengan jadwal kegiatan yang akandilaksanakan. Dalam jadwal berisi kegiatan apa. saja yang akan dilakukan dan berapa lama akan dilakukan. Jadwal penelitian terhitung dari bulan maret sampai September 2023.

**Tabel 3.1**

**Jadwal Penelitian**

| Kegiatan | Jadwal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Agustus 2023 | | | | September 2023 | | | | Oktober 2023 | | | | November 2023 | | | | Desember 2023 | | | | Januari 2023 | | | Februari 2023 | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Konsultasi kepada dosen pembimbing | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pendaftaran seminar proposal skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persiapan seminar | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Seminar proposal skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Persiapan penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pegumpulan data | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Penulisan naskah skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Konsultasi kepada dosen pembimbing | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ujian meja hijau | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

## 3.4 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2018: 147), bahwa untuk mengumpulkan data, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Data primer yakni data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara langsung dari objek penelitian. Menurut Sugiyono (2019:222) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data.
b. Data sekunder yakni data yang dikumpulkan oleh peneliti tidak secara langsung atau menggunakan sumber lain untuk memperolehnya.

Berdasarkan pendapat diatas maka dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer.

## 3.5 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif. Menurut Sugiono (2019:16) metode penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan filsafah almiah (eksperimen) dimana peneliti adalah instrument, teknik pengumpulan data dan analisis data bersifat induktif/kualitatif dan lebih menekankan makna.

sehingga dalam penelitian kualitatif, alat atau instrumen utama pengumpulan data adalah manusia atau peneliti itu sendiri dengan cara mengamati, bertanya, mendengar, meminta dan mengambil data penelitian. Untuk memperoleh hasil yang akurat, maka peneliti harus mendapatkan data yang valid sehingga tidak sembarang narasumber yang diwawancarai.Oleh karena itu, kondisi informan pun harus jelas sesuai dengan kebutuhan data agar dapat diakui kebenaran datanya.

Salah satu ciri penelitian kualitatif adalah peneliti bertindak sebagai instrumen sekaliguspengumpul data. Instrumen selain manusia (seperti; angket, pedoman wawancara, pedomanobservasi dan sebagainya) dapat pula digunakan, tetapi fungsinya terbatas sebagai pendukungtugas peneliti sebagai instrumen kunci.

Menurut Sugiyono (2018: 102), bahwa Instrumen merupakan alat dilapangan. Sebelum menyusun instrument penelitian, penting untuk diketahui pula bentuk-bentuk instrumen yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut:

1. Bentuk Instrumen Tes.
2. Bentuk Instrumen *Interview*.
3. Bentuk Instrumen Observasi.
4. Bentuk Instrumen Dokumentasi.

Berdasarkan pendapat di atas, maka peneliti menggunakan instrument penelitian dengan berpedoman pada jenis penelitian yang digunakan adalah menggunakan bentuk instrument *interview* dan *observasi*.

## 3.6 Informan *(Key Information)*

Informan adalah orang yang dapat memberikan keterangan atau informasi mengenai masalah yang sedang diteliti dan dapat berperan sebagai narasumber selama proses penelitian (Ardianto 2018: 61-62)

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugianto dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah: *Purposive sampling*

adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.

Maka yang menjadi kunci informasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) Kota Gunungsitoli sebanyak 9 orang dan konsumen yang melakukan pembelian di PLKT kota Gunungsitoli.

**Tabel 3.2 Data Informan**

| No. | Nama Informan | Jenis kelamin | Jabatan |
|---|---|---|---|
| 1. | Faozisokhi Harefa | Laki-laki | Manager PLKT |
| 2. | Serly Handani Zebua | Perempuan | Admin & keuangan PLKT |
| 3. | Omerius Mendrofa | Laki-laki | Karyawan PLKT |
| 4. | Darmalius Harefa | Laki-laki | Karyawan PLKT |
| 5. | Marinus Halawa | Laki-laki | Karyawan PLKT |
| 6. | Arifman Zebua | Laki-laki | Karyawan PLKT |
| 7. | Sokhizatulo Halawa | Laki-laki | Masyarakat/pelanggan |
| 8. | Saroeli Gulo | Laki-laki | Masyarakat/pelanggan |
| 9. | Perdamaian Hia | Laki-laki | Masyarakat/konsumen |

Sumber : Data PLKT BNKP Gunungsitoli, 2023

## 3.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam sebuah penelitian, keberadaan data-data dan informasi memiliki nilai yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan dari penelitian yang sedang dilaksanakan. Oleh karena hal tersebut, maka pengumpulan data-data yang dilakukan menggunakan pendekatan-pendekatan atau cara tertentu sebagaimana yang telah ditetapkan oleh prosedur penelitian yang berlaku. Maka yang perlu dilaksanakan untuk mengawali pengumpulan data adalah:

Menurut Sugiyono (2018:224), bahwa untuk mengumpulkan data, diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi.teknik data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunsksn wawancara dan observasi.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pengamatan *(Observasi)*

   Yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian.

2. Wawancara *(Interview)*

   Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung kepada responden atau kepada pihak/sumber-sumber data yang dianggap perlu.

3. Dokumentasi

   Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan foto dan dokumentasi di lokasi penelitian.

Dalam melaksanakan penelitian ini, peneliti sangat membutuhkan data dan informasi yang akurat untuk menjawab fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Data primer yang bersumber dari lokasi penelitian merupakan data dan informasi utama untuk memberikan jawaban terhadap tujuan dari pelaksanaan penelitian ini.

## 3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini ada 4 tahap, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Langkah pertama dalam proses analisis data adalah pengumpulan data. Data dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi yang dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek yaitu, deskripsi dan refleksi.

Catatan deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti tentang fenomena yang dijumpai. .

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:485) data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya banyak untuk itu perlu didata secara rinci dan teliti.Setelah pengumpulan data, langkah kedua proses analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data. Reduksi data merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi.Cara mereduksi data adalah dengan melakukan seleksi, membuat ringkasan atau uraian singkat. Menggolongkan kedalam pola-pola dengan membuat transkrip penelitian untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus.

3. Penyajian Data

Setelah proses reduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yang paling sering digunakan adalah teks yang bersifat naratif singkat (*Miles dan Huberman* dalam Sugiyono, 2018:488). Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang telah tersusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan sesuai dengan apa yang telah diteliti sehingga diperoleh kemudahan dalam menafsirkan data.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, pola-pola penjelasan, alur sebab akibat. Kesimpulan yang ditarik dalam penelitian ini segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali sambil melihat catatan lapangan yang sudah ada, tujuannya adalah agar diperoleh pemahaman yang lebih tepat, selain cara itu bisa juga dengan mendiskusikannya. Proses menyimpulkan merupakan proses yang membutuhkan pertimbangan yang matang, peneliti harus lebih teliti dan berhati-hati dalam mengambil kesimpulan Mencari dan menemukan data-data yang diperoleh dari lapangan yang berada disekitarnya akan menguatkan kesimpulan yang akan diambil.

# BAB IV
# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Deskripsi Penelitian

Deskripsi penelitian sangat berguna untuk memaparkan semua data dan informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian. Berdasarkan permohonan surat izin melaksanakan penelitian di Pengembangan dan Latihan Keterampilan Terpadu (PLKT), yang dimana penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 1 Desember 2023 s.d. 31 Desember 2023. Peneliti berupaya memperoleh data dan informasi yang berhubungan dengan topik pada penelitian ini.

### 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Lembaga Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) Kota Gunungsitoli adalah lembaga usaha yang dikelola oleh BUMG BNKP.
(Badan Usaha Milik Gereja) yang dipimpin oleh seorang Direktur. Direktur Lembaga Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) dipilih oleh Badan Pekerja Majelis Sinode (BPMS) BNKP. Yang dimana lembaga PLKT ini dibawah tanggung jawab Badan Pekerja Harian Majelis Sinode (BPHMS) BNKP Kota Gunungsitoli. Berdasarkan peraturan yang berlaku di Sinode BNKP maka jabatan Direktur PLKT ini berlaku selama 5 tahun.

Direktur Pengembangan Latihan Keterampilan Terpadu (PLKT) melaksanakan programnya dengan berpedoman pada visi dan misi BPHMS BNKP Gunungsitoli. Setiap tahun lembaga-lembaga yang dibawahi oleh sinode BNKP dan juga termasuk PLKT wajib menghadiri rapat kerja tahunan untuk mengevaluasi setiap program kerja dan hal-hal yang perlu diperbaiki demi kemajuan dan peningkatan program kerja BNKP secara umum.

Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) ini merupakan perusahaan yang bergerak dibidang produksi pembuatan mebel. Kualitas produksi dan harga penjualan produk mebel di PLKT ini ditentukan oleh lembaga PLKT, yang dimana sewaktu-waktu akan berubah mengikuti pasaran bahan baku yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Direktur Lembaga Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) melaksanakan programnya dengan berpedoman pada visi dan misi

BPHMS BNKP. Setiap tahun lembaga-lembaga yang dibawahi oleh sinode BNKP termasuk PLKT wajib menghadiri rapat kerja tahunan untuk mengevaluasikan setiap program kerja dan hal-hal yang perlu diperbaiki demi kemajuan dan peningkatan program kerja BNKP secara umum.

Lembaga Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) bergerak dalam bidang produksi pembuatan mebel. Penjualan produk mebel di PLKT ini harganya termasuk mahal sehingga konsumen ada yang mampu dan ada juga yang kurang mampu menjangkau harga produk tersebut. Semua harga produksi dapat berubah sewaktu-waktu mengikuti kualitas produk dan harga pasaran bahan baku yang dibutuhkan.

### 4.1.2 Sejarah PLKT Kota Gunungsitoli

Pada perkembangannya Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) berdiri sejak tahun 1968, pada waktu itu perusahaan ini sebelumnya adalah bengkel mobil terbesar di Gunungsitoli. Perusahaan ini berjalan selama 23 tahun, dan tepat pada tahun 1992 perusahaan ini mengalami kebangrutan, dan akhirnya perusahaan ini ditutup.

Semenjak perusahaan ini ditutup tidak ada lagi karyawan ataupun pengelola perusahaan bengkel mobil tersebut.-Tepat pada tahun1993 perusahaan ini dibuka kembali dengan nama PLKT Ambukha yang bergerak dalam bidang pembuatan perabotan rumah tangga yang dipimpin oleh bapak Teoni sebagai Direktur PELMAS BNKP dan dipercayakan kepada bapak Yamo mendrofa sebagai kepala koordinator di Pengembangan Latihan Keterampilan Terpadu (PLKT) kota Gunungsitoli dengan karyawan di PLKT waktu itu sebanyak 4 orang.

Setelah beberapa tahun sudah berlanjut, perusahaan ini semakin berkembang dan semakin juga banyak perubahan. seiring perkembangan nya dari tahun ke tahun hinga tahun 2024 sekarang Pengembangan Latihan Keterampilan Terpadu (PLKT) sudah memiliki banyak karyawan hingga saat ini sebanyak 15 orang dan di koordinator oleh bapak Faozisokhi Harefa.

### 4.1.3 Visi dan Misi PLKT Kota Gunungsitoli

Visi adalah sebuah gambaran dan juga cita-cita dari kehidupan yang ingin dicapai dengan penjelasan yang lebih detail. Sementara misi diartikan sebagai pernyataan yang menjelaskan tentang makna dan tujuan dari sebuah organisansi suatu perusahaan.

Visi dan misi dari Pengembangan Latihan dan keterampilan Terpadu (PLKT) yaitu:

**Visi:**

"Mengelola usaha PLKT BUMG BNKP dengan baik dan humanis untuk membentu kemandirian BNKP di bidang dana/keuangan".

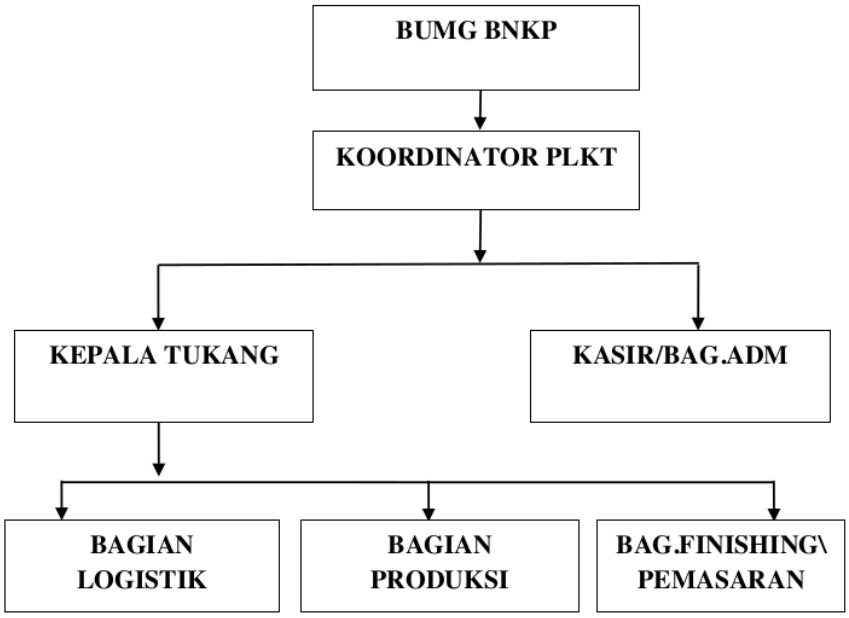
**Misi:**

1. Memberdayakan potensi yang ada di PLKT BUMG BNKP dengan humanis untuk meraih keuntungan yang besar.
2. Mempromosikan usaha PLKT BUMG BNKP melalui media, menyurati jemaat dan resort atau melalui selebaran ke gereja-gereja juga lembaga pemerintahandan swasta.
3. Melatih tenaga-tenaga profesional dibidang pertukangan (baik dari pemuda-pemuda gereja maupun kerjasama dengan sekola-sekolah dibidang pertukangan kayu).
4 Menjalin hubungan semua dengan pelangan melalui layana bayar ditempat/*cash on delivery* (COD).
4. Menjaga kualitas pekerjaan dan hasil kualitas hasil produksi yang baik dengan adanya proses pengawetan kayu dan pengeringan kayu yang cukup lama.

### 4.1.4 Struktur Organisasi PLKT Kota Gunungsitoli

Gambar 4.1

**Struktur Organisasi PLKT Kota Gunungsitoli**




*Sumber: PLKT Gunungsitoli Tahun 2023.*

### 4.1.5 Deskripsi Struktur Organisasi PLKT Kota Gunungsitoli

Tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) Gunungsitoli sebagai berikut :

1. BUMG

Badan Usaha Milik Gereja (BUMG) merupakan badan yang bergerak mengelola setiap usaha milik Gereja. Para Personalia yang telah dipercayakan oleh Badan Pekerja Majelis Harian Sinode BNKP bekerja dan bertanggung jawab mengelola sejumlah bisnis yang dimilki Gereja BNKP.

2. Koordinator PLKT

Koordinator merupakan jabatan yang dibutuhkan dalam industri apapun untuk mengkoordinasikan setiap staff ataupun karyawan dalam sebuah perusahaan tersebut. Koordinator PLKT ini mempunyai tugas untuk mengatur team dan

memberikan instruksi pekerjaan serta megawasi, mengontrol, mengecek dan menjaga setiap kinerja karyawan dan kebersihan tempat kerja. Dan memberikan informasi mengenai suatu produk kepada konsumen.

3. Kasir / Bagian Administrasi

Tugas kasir PLKT adalah menjalankan proses penjualan dan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen, melakukan pengecekan atas jumlah barang pada saat peneriman barang, melakukan pencatatan atas semua transaksi, dan melakukan pengecekan atas stok bulanan.

4. Kepala Tukang

Tugas kepala tukang PLKT yaitu mengarahkan, memperbaiki, membenarkan dan membimbing pekerja atau karyawan agar hasil produk mebel sesuai dengan apa yang diiginkan.

5. Bagian Logistik

Tugas bagian logitik PLKT adalah melakukan pemeliharaan, perawatan, persediaan barang, pembekalan umum, peralatan, fasilitas dan kontruksi, serta angkutan produk mebel.

6. Bagian Produksi

Tugas bagian produksi dari PLKT adalah mempersiapkan material yang berkaitan dengan proses produksi, melaksanakan kebijakan dan rencana yang telah ditetapkan oleh mebel PLKT

7. Bagian *Finishing* / Pemasaran

Tugas dari bagian *finishing* PLKT yaitu melakukan pengecekan kondisi suatu produk dan menambah beberapa aksesoris sehingga perabot mebel tersebut terlihat lebih indah.

### 4.1.6 Profil PLKT Gunungsitoli

Dalam menjalankan usaha mebel di Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) menggunakan bahan baku kayu lokal dalam pembuatan berbagai produk perabotan, yang dilihat dari berbagai jenis model dan desain yang ditunjukan kepada pelanggan atau pembeli dalam melakukan pembelian produk. Pada mulanya Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) ini merupakan usaha kayu lokal biasa, namun setelah memilki

banyak karyawan, pesanan produk mebel bertambah dan pemasaran juga meluas sampai ke luar daerah .

Bahan baku yang digunakan di Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) merupakan bahan kayu yang baik dan berkualitas. Usaha PLKT ini bekerjasama dengan beberapa supplier untuk menyediakan bahan baku produk mebel yang di produksi oleh Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) yaitu berupa *Furniture* dengan menggunakan bahan kayu tergantung dari pesanan pelanggan dan kemampuan dari segi harga yang dapat dijangkau oleh pembeli. Teknik produksi mebel di PLKT ini memberikan keindahan tersendiri dilihat dari motif ukiran kayu yang indah dan menarik sehingga dapat menambah nilai bagi *furniture* tersebut.

Berikut jenis produk dan bahan kayu yang digunakan untuk dipasarkan oleh Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) yaitu, sebagai berikut:

Tabel 4.1

**Jenis produk dan jenis bahan kayu yang digunakan PLKT Gunungsitoli**

| No. | Jenis Produk | Jenis Bahan Baku |
|---|---|---|
| 1. | Podium / Mimbar | Kayu Simalambuo |
| 2. | Peti | Kayu Simalambuo |
| 3. | Bangku Gereja | Kayu Simalambuo |
| 4. | Kursi Pegantin | Kayu Simalambuo |
| 5. | Meja Ukir | Kayu Simalambuo |
| 6. | Lemari pakaian | Kayu Simalambuo |
| 7. | Kursi Sofa | Kayu Simalambuo |
| 8. | Meja Belajar | Kayu Simalambuo |
| 9. | Perabotan Sekolah | Kayu Simalambuo |
| 10. | Ranjang Tempat Tidur | Kayu Simalambuo |

*Sumber : Olahan data Peneliti 2023*

Sumber dana yang dibutuhkan oleh PLKT berasal dari bantuan modal dari sinode BNKP, bantuan modal dari pemerintah dan juga bantuan modal dari pihak Bank sebagai mitra kerja dan juga bantuan dari lembga-lembaga lain.

Lembaga Pengembangan Latihan Keterampilan Terpadu (PLKT) memiliki karyawan bagian administrasi yang terampil dan bagian ini berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan produktifitas kerja. Berikut kegiatan bidang manajemen atau pengelola administrasi pada Pengembangan Latihan dan Keterampilana Terpadu (PLKT) yaitu:

Tabel 4.1.1

**Kegiatan Pengelolaan Administrasi pada PLKT Gunungsitoli.**

| No. | Kegiatan Administrasi | Pengelola |
|---|---|---|
| 1. | Pencatatan persediaan bahan baku | Manajer |
| 2. | Penjualan | Manajer |
| 3. | Pengawasan pelaksanaan produksi | Manajer |
| 4. | Pencatatan penyimpanan pembayaran keuangan | Bagian Keuangan |

*Sumber : Olahan Data Peneliti 2023*

Berdasarkan data yang diperoleh dari lokasi penelitian, peneliti memperoleh informasi bahwa Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) juga menerapkan penerapan kesehatan dan keselamatan kerja (k3) terhadap produktifitas kerja di PLKT, yaitu pimpinan lembaga selalu mengutamakan kesehatan dan keselamatan kerja agar seluruh karyawan yang bekerja terjamin keselamatannya, mengurangi biaya yang digunakan ketika terjadi kecelakaan kerja dan memaksimalkan hasil produksi.

Dalam melaksanakan usaha pembuatan mebel di PLKT juga memilki fasilitas pendukung yang memadai untuk menghasilkan kualitas produk yang diharapkan para pelanggannya, yaitu:

Tabel 4.1.2

**Fasilitas Pendukung Pada PLKT**

| NO. | Jenis Fasilitas | Keadaan |
|---|---|---|
| 1. | Ruang Kerja | Luas ± 15x30 M |
| 2. | Gedung | Luas ±10x10 M |
| 3. | Ruang kantor | Luas ± 4x5 M |
| 4. | Gudang | Luas ± 3x3 M |
| 5. | Peralatan Pertukangan | Lengkap |
| 6. | Truk | 1 unit |
| 7. | Sepeda Motor | 2 unit |
| 8. | Peralatan Kantor | Lengkap |

*Sumber : Olahanan Data Peneliti 2023*

Fasilitas yang dimiliki oleh Pengembangan dan Latihan Keterampilan Terpadu (PLKT) cukup memadai walaupun masih ada keinginan untuk meningkatkan bisnis dan berkelanjutan usaha tersebut. Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti dari informan bahwa usaha yang dikerjakan oleh Pengembangan dan Latihan Keterampilan Terpadu (PLKT) sedang berusaha dikembangkan terus dan juga mengikuti perkembangan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat saat ini seperti model yan diminati oleh masyarakat sebgai pelanggan.

### 4.1.7 Aktivitas Dan Jam Kerja

Aktivitas adalah suatu tindakan atau kegiatan sehari-hari yang dilakukan dengan rutin dan menjadi sebuah kebiasaan. Aktivitas yang dilakukan pada Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) Kota Gunungsitoli yaitu:

1. Jam kerja pada pada PLKT Kota Gunungsitoli adalah setiap hari Senin s.d jumat dimulai pada pukul 08.00 WIB s.d 17.00 WIB dan hari sabtu

dimulai pada pukul 08.00 s.d pukul 13.00 WIB sesuai dengan ketentuan jam kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2. Pelayanan PA atau kebaktian, dilakukan setiap pagi hari senin s.d sabtu, pada pukul 08.00 WIB s.d pukul 08.15 WIB.

## 4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Penelitian ini didukung oleh adannya lokasi yang dipilih oleh peneliti beserta orang-orang yang berkecimpung didalamnya terdiri dari koordinator, karyawan, dan para pelanggan yang merasakan secara langsung produk yang dipasarkan oleh Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) sebagai informan yang memberikan data dan informasi tentang kualitas produk dan harga jual mebel terhadap keputusan pembelian produk mebel di PLKT. Para pelanggan sebagai pembeli yang mengetahui secara langsung produk dari PLKT sangat menentukan hasil penelitian dengan memberikan data dan informasi tentang situasi dan kejadian di lokasi penelitian.

Sesuai dengan metode data yang digunakan. Maka peneliti telah mengajukan pertanyaan dalam bentuk wawancara kepada informan sebanyak 9 orang. Pertanyaan yang telah diajukakan kepada seluruh informan terjawab dan diolah peneliti supaya menjadi sebuah informasi yang akurat. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah manjer, bagian administrasi dan keuangan, karyawan serta pelanggan pada Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) yang turut memberikan pendapatnya untuk mendukung data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Masyarakat sebagai pelanggan dari PLKT di pilih dan ditentukan oleh peneliti yang akan memberikan data tentang bagaimana kualitas produk dan harga jual mebel terhadap keputusan pembelian konsumen di PLKT Gunungsitoli.

Data dan informasi diketahui langsung dari Informan yang memberikan data yang akurat sesuai dengan situasi dan kondisi yang terjadi di pengembangan latihan keterampilan terpadu (PLKT) sehingga penelitian ini semakin menuju kepada kesempurnaan yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi perusahaan lain yang masih dalam proses pengembangan kualitas produk dan harga jual dalam mempertahankan keberlangsungan usaha dibidang mebel.

Dalam melengkapi data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti maka karyawan dan para pelanggan di pilih untuk memberikan keterangan dan data tentang kualitas dan harga jual mebel terhadap keputusan pembelian konsumen di PLKT Gunungsitoli. Informan dalam hal ini memberikan data dan informasi kepada PLKT dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan serta wawasan yang relevan. Informan dalam penelitian ini berperan dalam berbagai konteks dan memilki beragam motif atau alasan untuk berbagi informasi. Penting untuk diingat bahwa peran informan bisa sangat kompleks, dan penilaian terhadap informan seringkali bergantung pada tujuan yang diharapkan sehingga pada akkhirnya peneliti dapat memberikan saran dan input dengan membandingkan hasil penelitian terdahulu.

Berikut data informan di Pengembangan Latihan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) Kota Gunungsitoli yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2

**Data Informan PLKT kota Gunungsitoli**

| No. | Nama | Jenis Kelamin | Jabatan |
|---|---|---|---|
| 1. | Faozisokhi Harefa | Laki-Laki | Manajer PLKT |
| 2. | Serly Handani Zebua | Perempuan | Admin dan Keuangan PLKT |
| 3. | Darmalius Harefa | Laki-laki | Karyawan PLKT |
| 4. | Marinus Halawa | Laki-laki | Karyawan PLKT |
| 5. | Marthianus Harefa | Laki-laki | Karyawan PLKT |
| 6. | Mariunus Harefa | Laki-laki | Karyawan PLKT |
| 7. | Sokhizatulo Halawa | Laki-laki | Masyarakat/ pelanggan |
| 8. | Vivin gulo | Perempuan | Masyarakat/ pelanggan |
| 9. | Perdamaian Hia | Laki-laki | Masyarakat/ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Pelanggan |

*Sumber : olahan data peneliti 2023*

Informan tersebut diatas terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu informan dari Pengembangan Latihan dan Keterampian Terpadu ( PLKT) sebanyak 6 (enam) orang, dan para pelanggan tetap di Pengembangan Latuhan dan Keterampilan Terpadu (PLKT) sebanyak 3 (tiga) orang. Para informan tersebut diatas memiliki tingkat pendidikan dan profesi atau pekerjaan yang berbeda-beda terutama para pelangganya.

Berikut data informasi berdasarkan pendidikan dan profesi atau pekerjaan yang dimilki yaitu:

Tabel 4.2.1

**Tingkat Pendidikan Informan**

| **No.** | **Tingkat Pendidikan** | **Jumlah** | **Persentasi(%)** |
|---|---|---|---|
| 1. | Sarjana | 2 | 20% |
| 2. | SLTA | 7 | 70% |
| | Jumlah.... | 9 | 90% |

*Sumber data : olahan peneliti 202*

Berikut data-data informan berdasarkan profesi atau pekerjaan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2.2

**Profesi / Pekerjaan Informan**

| No. | Tingkat Pendidikan | Jumlah | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | Pegawai Negeri Sipil | 3 | 30% |
| 2 | Wiraswasta | 2 | 20% |
| 3. | Karyawan Swasta | 4 | 40% |
| | Jumlah | 9 | 90% |

*Sumber data : Diolah oleh peneliti 2023*

Tingkat profesi atau pekerjaan para informan tersebut diatas juga dapat mempengaruhi analisis Kualitas produk dan harga jual mebel terhadap keputusan pembelian konsumen di PLKT kota Gunungsitoli dimana tingkat penghasilan yang dimiliki para pelanggan akan berdampak pada kemampuan dalam membeli suatu produk yang berkualitas.

Berikut hasil wawancara dengan beberapa informan. Peneliti mencoba menayakan beberapa hal terkait tentang analisis kualitas produk dan harga jual mebel terhadap keputusan pembelian konsumen di PLKT Kota Gunungsitoli sesuai draft wawancara yang sudah tersedia yaitu sebagai berikut :

**1. Apa saja produk mebel di PLKT yang mempuyai ciri-ciri produk yang berkualitas?**

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Faozisokhi Harefa sebagai koordinator PLKT pada hari senin, 04 Desember 2023. Pukul 10.00 WIB. Bertempat di kantor PLKT kota Gunungsitoli, diitemukan bahwa pada dasarnya setiap produk mebel di PLKT mempunyai ciri ciri dilihat dari jenis, bahan, maupun bentuk dari setiap produk yang ingin dipasarkan kepada konsumen. Dalam hal ini peneliti bertanya kepada koordinator PLKT tentang produk mebel di PLKT yang memiliki ciri-ciri produk yang berkualitas, informan yang pertama menyatakan bahwa :

> "Setiap produk mebel kayu di PLKT tentunnya memiliki ciri-ciri yang berbeda. Tergantung jenis pembuatan produknya dari bahan kayu yang baik ataupun tidak baik. Produk PLKT yang mempunyai kualitas yang baik yaitu meja ukir minimalis, kursi adat pengantin, dan podium. Ciri ciri yang mendasar dalam pembuatan produk mebel di PLKT yang berkualitas tentunnya bahan kayu yang digunakan adalah jenis kayu simalambuo, mempunyai kontruksi yang terlihat kuat dan mengandung nilai keindahan yang merata di seluruh bagian sudutnya. bahan kayu ini sebelum dibuat jadi produk mebel maka terlebih dahulu bahan kayu ini diawetkan dan di keringkan di terik matahari, dan di pastikan sudah benar-benar kering dan kemudian setelah itu kayu tersebut dipergunakan dalam pembuatan produk mebel.".

Dari pernyataan informan diatas, dapat diuraikan bahwa produk mebel di PLKT memiliki ciri-ciri produk yang berkualitas yaitu setiap kayu yang akan di produksi menjadi mebel maka kayu harus terlebih dahulu di keringkan dan diawetkan.

Begitu juga dengan informan ke-2, dengan menggunakan pertanyaan yang sama pada hari senin, 04 Desember 2023, pukul 10.15, peneliti bertanya langsung kepada bapak Darmalius Harefa sebagai karyawan PLKT, informan ke-3 menyatakan bahwa:

> "produk mebel di PLKT tentunnya mempunyai ciri-ciri produk yang berkualitas dilihat dari ketahanan bentuk fisik dari jenis kayu apa yang akan dipergunakan dalam membuat suatu produk mebel yang menghasilkan kualitas yang baik. Dalam pembuatan produk, mislnya sebuah meja, terlebih dahulu harus memperhatikan kualitas dari sebuah kayu yang akan dipergunakan untuk membuat meja. walaupun bahan kayu tersebut sudah diawetkan tetapi malah ternyata bahan kayu tersebut tidak menghasilkan produk yang baik dan berkualitas".

Dari pernyataan informan yang ke dua, dapat diuraikan bahwa setiap produk yang berkualitas terlebih dahulu harus memperhatikan setiap bahan jenis kayu yang tahan lama dalam pembuatan suatu produk mebel".

**2. Apa saja kualitas produk mebel di PLKT yang mempunyai kesesuaian yang spesifik?**

Berdasarkan hasil wawancara kepada saudari Serli Handani Zebua dikantor PLKT, pada hari senin 04 Desember 2023, pukul 10.30 WIB. Dalam hal ini peneliti bertanya kepada kepada kasir PLKT tentang apa saja kualitas produk mebel di PLKT yang mempunyai kesesuaian yang spesifik.

Informan ke-2 menyatakan bahwa :

> "Kualitas produk mebel di PLKT yang spesifik itu adalah dilihat dari kesesuaian produk yang akan diciptakan sudah sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan atau belum. Seperti dalam pembuatan mimbar atau podium, dalam pembuatan produk ini tentunnya harus dengan tata bentuk dan modelnya harus sesuai dengan keinginan konsumen, jika bentuk pemilihan tata model ataupun ukiran dalam pembuatan podium ini

belum sesuai dengan yang diharapkan konsumen maka produk tersebut ditemukan kegagalan atau cacat pada produk tersebut sehingga kualitas dari produk tersebut tidak mempunyai kesesuaian yang spesifik, jadi kualitas produk mebel di PLKT yang mempunyai kesesuaian yang spesifik itu adalah harus dilihat dari ukuran, pilihan bentuk, keindahan produk, ketahanan yang pastinya disesuaikan dengan spesifikasi kualitas produk".

Dari pernyataan informan yang pertama dapat diuraikan bahwa produk mebel yang mempunyai kesesuaian yang spesifik yaitu adalah produk yang dalam pembuatannya sesuai dengan kualitas produk tersebut.

Begitu juga dengan informan yang ke-4 dengan menggunakan pertayaan yang sama pada hari senin, 04 Desember 2023, pukul 11.00 WIB. Dalam hal ini peneliti bertanya kepada bapak Marinus Harefa, sebagai karyawan di PLKT. Tentang apa saja kualitas mebel di PLKT yang mempunyai kesesuaian yang spesifik. Informan ke dua mengatakan :

"Produk mebel di PLKT yang mempunyai kesesuaian yang spesifik yaitu produk mebel yang mempunyai kualitasnya baik, memiliki desain yang cantik. Seperti dalam pembuatan meja minimalis, yang dimana produk ini mempunyai bentuk serta desain ukiran yang bagus. Sehingga produk ini spesifik dengan kualitas yang sesuai".

Dari pernyataan informan ke dua dapat diuraikan bahwa produk mebel di PLKT yang mempunyai kualitas yang sesuai dan spesifik yaitu produk mebel yang dibuat harus benar-benar mempunyai kualitas sesuai dengan bentuk, desain, warna ataupun ukiran yang sesuai dan spesifik.

**3. Apakah kualitas produk mebel di PLKT mempunyai ketahanan dalam pemakaian produk?**

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Sokhizatulo Halawa, sebagai pelanggan di PLKT. pada hari rabu 06 Desember 2023, pukul 10.00 WIB. Peneliti mengajukan pertanyaan tentang ketahanan dalam pemakaian produk dari mebel PLKT, dan informan ke-3 menyatakan bahwa :

"Dalam pemakaian produk mebel di PLKT sesuai dengan yang sudah saya alami,bahwa ketahanan dalam pemakaianya ada yang lama dan ada juga

yang kualitasnya tidak tahan lama. Produk yang tidak tahan lama itu adalah meja, yang dimana meja yang pembeliannya baru 6 bulan pemakaiannya bagian kulit atas meja tersebut sudah terkelupas, dan cat nya juga sudah memudar.Itu dikarenakan kayu yang dipergunakan adalah kayu yang kualitasnya tidak bagus". Dari pernyataan informan pertama peneliti dapat menguraikan bahwa ketahanan pemakaian dalam produk mebel di PLKT terdapat produk yang ketahanan dalam pemakaiananya tidak tahan lama".

Begitu juga dengan informan ke-8 dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada hari Rabu, 06 Desember 2023, kepada saudari Vivin Gulo, sebagai pelanggan atau konsumen di PLKT menyatakan bahwa :

"Ketahanan pemakaian produk mebel di PLKT yang saya alami, sering mendapatkan masalah, dan masalahtersebutsudah mencangkup ketahanan kualitas produk dalam pemakaianya. Masalah yang saya alami yaitu pada produk lemari dua pintu, pemakaian produk inisekitar 3 bulan ,tetapi gangang pintu dari lemari tersebut sudah rusak dan lepas. Tempat kunci lemarinnya juga tidak dipasang dengan rapi sehingga mengakibatkan kayu tempat kuncinnya dibgin penutup kunci lembek dan sudah patah".

Dari pernyatan informan yang ke dua tersebut, dapat diuraikan bahwa dalam pemakaian produk mebel di PLKT memilki tingkat ketahanan yang tidak terlalu lama dan memiliki tingkat kerusakan yang serius.

**4. Apa saja kualitas produk yang mempunyai kehandalan dalam pembuatan mebel?**

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Perdamaian Hia, sebagai pelanggan di PLKT, pada hari Rabu, 06 Desember 2023, pukul 14.00 WIB, dengan mengajukan pertanyaan tentang apa saja kualitas produk yang mempunyai kehandalan dalam pembuatan mebel?. Informan ke-9 menyatakan bahwa:

"Kualitas produk yang mempunyai kehandalan dalam pembuatan mebel di PLKT yaitu produk dipastikan tidak mempunyai kegagalan atau kecatatan produk, yang dapat dilihat dalam pembuatan produk yang handal yaitu produk yang nyaman dipakai, bentuk produk yang bagus, tahan lama dan

memiliki ukiran-ukiran yang sesuai dengan produk mebel yang telah dibuat".

Dari pernyatan informan yang pertama dapat diuraikan bahwa kualitas produk yang mempunyai kehandalan dalam pembuatan mebel yaitu memilki produk yang bagus, tahan lama dalam pemakaianya serta kesesuaian bentuk dan ukiran produk yang bagus.

Begitu juga dengan informan ke-7 dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada hari kamis, 07 Desember 2023, pukul 14.00 WIB, kepada bapak Sokhizatulo Halawa. Informan yang ke dua menyatakan bahwa :

> "Yang menjadi kehandalan dalam kualitas produk mebel di PLKT yaitu operasi mesin yang bisa membentuk berbagai bentuk kayu untuk keperluan produk yang diiginkan konsumen tentunnya juga dengan keahlian orang yang mengoperasikan mesin dalam membuat bentuk dari produk mebel yang diiginkan konsumen".

Dari pernyataan informan yang ke dua, dapat di uraikan bahwa kualitas produk yang mempunyai kehandalan dalam pembuatan mebel dengan produk yang berkualitas diperlukan tenaga pengelolaannya menguasai bentuk dan ukuran-ukuran dalam pembuatan produk mebel.

**5. Apa saja kualitas produk mebel yang mempunyai desain, baik dilihat dari penampilan dan kecantikan produk?**

Dari hasil wawancara kepada bapak Mariunus Harefa, sebagai karyawan di PLKT, pada hari sabtu, tanggal 09 Desember 2023, pada pukul 09.00 WIB. Dengan mengajukan pertanyaan tentang apa saja kualitas produk mebel yang mempunyai desain, baik dilihat dari penampilan dan kecantikan produk. Dengan demikian informan ke-6 mengatakan bahwa :

> "Produk mebel di PLKT yang mempunyai desain dan kualitas yaitu memiliki bentuk yasng khas sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari konsumen. Misalnya, dalam pembuatan kursi adat pengantin. Dalam pembuatan produk ini diperlukan keahlian dalam pembentukan penampilan, kecantikan produk, ataupun warna khasnya dan variasinya yang memberikan daya tarik kepada konsumen,dan tentunnya kualitas

harus dipastikan benar-benar sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen".

Dari pernyataan informan yang pertama dapat diuraikan bahwa, kualitas produk mebel yang mempunyai desain, penampilan dan kecantikan produk yaitu adannya ketertarikan produk yang mempunyai bentuk yang khas, mempunyai variasi yang modren yang memberikan kesan tersendiri kepada pelanggan. Begitu juga dengan informan yang ke-5 dengan mengajukan pertanyaan yang sama kepada bapak Marthianus Halawa, pada hari sabtu, tanggal 09 Desember 2023, pada pukul 09.30 WIB. Informan ke-2 menyatakan bahwa :

"Produk mebel di PLKT memiliki desain, baik dari penampilan dan kecantikan produk yang dilihat dari gambar bentuknya, pemilihan warna cat yang digunakan harus benar-benar sesuai dengan keinginan pelanggan. Produk yang dimiliki oleh PLKT dengan desain dan kualitas adalah produk pembuatan peti. Yang dimana pembuatan produk ini sangat banyak dengan berbagai jenis bentuk, ukuran, model-model,motif dan warna-warna yang dibuat untuk menarik minat konsumen".

Dari pernyataan informan yang kedua dapat diuraikan bahwa kualitas produk mebel di PLKT yang mempunyai desain baik dari penampilan dan kecantikan produk yaitu memiliki model bentuk, variasi warna serta gambar-gambar yanyg bisa memberikan kecantikan terhadap produk tersebut.

**6. Apakah harga produk mebel di PLKT mempunyai keterjangkauan harga?**

Berdasarkan hasil wawancara kepada saudari Serli Handani Zebua. Pada hari senin 11 Desember 2023, pada pukul 9.30 WIB. Dengan pertanyaan tentang apakah harga produk mebel di PLKT mempunyai keterjangkauan harga?. Dengan demikian informan ke-2 menyatakan bahwa :

"Harga produk mebel di PLKT berbeda- beda, ada harga produk yang terjangkau dan juga ada yang tidak bisa dijangkau oleh pelanggan, dikarenakan dalam pembuatan setiap produk tergantung dari bahan, bentuk, model ataupun desain produk". Dari pernyataan informan pertama dapat

diuraikan bahwa harga produk di PLKT ada harga yang terjangkau dan ada harga yang tidak dijangkau oleh pelanggan".

Begitu juga dengan informan yang ke-7, dengan mengajukan pertanyaan yang sama kepada bapak Sokhizatulo Halawa sebagai pelanggan produk mebel di PLKT. Pada hari senin 11 Desember 2023, pada pukul 13.00 WIB. Informan ke-2 menyatakan bahwa :

"Harga produk mebel di PLKT ada harga yang terjangkau dan ada harga yang tidak terjangkau oleh pelanggan. Produk mebel PLKT kebanyakan tidak bisa dijangkau oleh masyarakat atau pelanggan yang kurang mampu dalam hal ekonomi. karena harga produknya rata-rata mahal. Sehingga dalam hal ini masyarakat atau pelanggan tidak bisa menjangkau harga setiap produk PLKT dengan harga produk yang mahal tersebut".

Dari pernyataan informan yang ke-7 dapat diuraikan bahwa harga produk mebel PLKT kebanyakan tidak bisa dijangkau oleh masyarakat atau pelanggan yang ekonomi rendah dengan harga produk yang tinggi .

**7. Apakah harga produk mebel di PLKT sudah sesuai dengan kualitas keinginan konsumen?**

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Perdamaian Hia, sebagai pelanggan di PLKT. Pada hari selasa 12 Desember 2023, pada pukul 11.00 WIB. dengan mengajukan pertanyaan tentang apakah harga produk mebel di PLKT sudah sesuai dengan kualitas keinginan konsumen ?. Informan yang ke-9 menyatakan bahwa :

"Harga produk mebel di PLKT saat ini masih ada yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. produk yang mengalami kecacatan ataupun kegagalan dalam pembuatan produk mebel dan tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Dilihat ketika dalam pembuatan podium. produk tersebut termasuk produk yang dengan harga yang mahal dan dalam pengerjaan nya lama dan dibutuhkan skill yang baik. Ketika produk tersebut mengalami kegagalan atau bentuk yang tidak sesuai yang diinginkan konsumen. Termasuk dalam pengecatan dan bagian kayu yang belum di haluskan dengan baik".

Dari pernyataan konsumen yang pertama dapat diuraikan bahwa dalam pembuatan produk mebel di PLKT menunjukan bahwa mebel di PLKT masih ada produk yang belum sesuai dengan keinginan pelanggan. Begitu juga dengan informan yang ke-8, dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada hari kamis 14 Desember 2023, pada pukul 14.00 WIB, kepada ibu Vivin Gulo, sebagai pelanggan di PLKT. Informan ke -8 menyatakan bahwa :

> "Dalam harga produk mebel di PLKT masih ada yang masih belum sesuai dengan kualitas keinginan konsumen. dapat dilihat dalam pembuatan sofa, dalam pembuatan sofa diperlukan kerapian ,kain apa yang digunakan dan bentuk yang bisa memberikan daya tarik kepada pelanggan. Artiinya dalam harga pembelian sofa ini sangat lah mahal walaupun harganya mahal tetapi produknya belum sesuai dengan keinginan konsumen. Seperti pemilihan kayu sofa, dan pemasangan kain pada sofa tersebut tidak rapi apalagi tali karet yang dipasang tidak kokoh dibagian tempat duduknya".

Dari pernyataan informan ke-8, dapat diuraikan bahwa produk mebel di PLKT seperti sofa .walaupun hargannya tinggi tetapi masih ada kelemahan dalam pembuatannya dan kualitasnya belum sesuai dengan keinginan konsumen.

**8. Apakah harga produk mebel di PLKT sudah sesuai dengan manfaat yang dirasakan oleh konsumen?**

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Faozisokhi Harefa, sebagai koordinator PLKT. Pada hari sabtu 16 Desember 2023, pada pukul 9.30 WIB. dengan mengajukan pertanyaan tentangharga produk yang sudah sesuai dengan manfaat yang dirasakan konsumen. Informan pertama menyatakan bahwa :

> "Harga produk mebel di PLKT tentunnya menyesuaikan harga dengan manfaat yang diperoleh oleh konsumen dari produk yang dibeli, produk mebel di PLKT memberikan harga seauai dengan manfaat yang diminati oleh konsumen. misalnya, dalam produk pembuatan meja, ada meja bulat, persegi penjang, meja ukir, meja minimalis dan lain-lain, dengan ada nya bebarapa jenis bentuk dari produk meja. Maka, konsumen dapat membelinya sesuai dengan manfaat yang diinginkan konsumen".

Dari pernyataan informan pertama dapat diuraikan bahwa, harga produk mebel di PLKT disesuaikan berdasarkan manfaat yang dirasakan oleh konsumen. Begitu juga dengan informan ke-4, dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada hari sabtu 16 Desember 2023, pada pukul 10.00 WIB. Kepada bapak Marinus Halawa, sebagai karyawan di PLKT, informan ke-4 menyatakan bahwa :

> " PLKT memberikan harga produk mebel sesuai dengan manfaat yang dirasakan oleh konsumen. misalnya, ketika konsumen meminta produk dengan tipe standar atau biasa aja, maka harga produk tersebut dibuat dan bisa dijangkau oleh konsumen. jika konsumen membeli produk dengan kayu yang bagus maka, pihak PLKT juga menyesuaikan produk yang akan dibuat, sehingga produk yang diinginkan konsumen dapat memberikan manfaat yang diraskan dan kesesuian dengan minat konsumen"

Dari pernyataan informan ke dua, dapat diuraikan bahwa setiap produk yang dibuat dapat memberikan kesesuaian harga dan manfaat yang diinginkan konsumen.

**9. Apakah harga produk mebel di PLKT lebih murah dibandingkan dengan harga mebel lainnya?**

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak sokhizatulo Halawa, sebagai pelanggan PLKT. Pada hari senin 18 Desember 2023, pada pukul 10.00 WIB. dengan mengajukan pertanyaan tentang apakah harga produkmebel PLKT lebih murah dibandingkan dengan harga mebel lainnya ?. Informan ke-7 menyatakan bahwa:

> "Harga produk mebel di PLKT dikatakan ada yang bisa dijangkau dan ada juga yang tidak bisa dijangkau oleh konsumen. Perbandingan harga produk di PLKT sangat berbeda dibandingkan dengan usaha mebel lainnya. Di PLKT ,rata-rata harga produknya tinggi ,walaupun ada juga sebagian harga yang tidak terlalu tinggi. Misalnya, harga sebuah produk seperti kursi gereja dengan barga 1.400.000, sedangkan di usaha mebel lainnya sekitaran 1.000.000.Produk ini termasuk produk yang tidak terlalu tinggi di mebel PLKT".

Dari pernyataan informan yang ke-7,dapat diuraikan bahwa produk mebel di PLKT mahal dibandingkan dengan harga usaha mebel lainnya Begitu juga dengan informan yang ke-9, dengan mengajukan pertanyaan yang sama kepada bapak Perdamaian Hia, sebagai pelanggan di PLKT, pada hari selasa 19 Desember 2023.pada pukul 14.00 WIB. Informan ke -9 menyatakan bahwa :

> "Setiap produk mebel di PLKT tergolong dengan produk yang hargannya mahal dibandingkan mebel lainnya.Ini dikarenakan mebel PLKT memiliki karakteristik.
>
> Perusahaan yang mecangkup usaha mebel besar dan dengan target pasarnya yang besar. Harga setiap produk mebel yang sudah dibuat ditentukan oleh Usaha mebel PLKT".

Dari pernyataan informan ke -2 tersebut dapat diuraikan bahwa harga produk mebel PLKT adalah harga yang ditentukan oleh PLKT sendiri dan harga produk mebel PLKT ada harga murah dan ada harga tinggi.

**10. Apakah keputusan pembelian produk yang dilakukan konsumen di PLKT sudah sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan konsumen?**

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Faozisokhi Harefa, sebagai koordinator PLKT pada hari Rabu, 20 Desember 2023, pada pukul 09.00 WIB. Dengan mengajukan pertanyaan tentang bagaimana keputusan konsumen dalam melakukan pembelian terhadap produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Informan pertama menyatakan bahwa:

> “Setiap pembelian produk mebel yang dilakukan oleh konsumen di PLKT sangat disesuaikan dengan kebutuhan yang diiginkan. Dala produk mebel juga memberikan produk yang memang benar-benar disesuaikan dengan apa kebutuhan dari konsumen. Dalam melakukan pembelian produk mebel tentunya konsumen akan melihat telebih dahulu apa produk yang yang akan dibeli sesuai dengan keinginan konsumen”.

Dari pernyataan informan pertama dapat diuraikan bahwa dalam keputusan pembelian produk yang dilakukan konsumen di PLKT tentunnya disesuaikan dengan kebutuhan yang diiginkan konsumen.

**11. Apakah harga produk mebel di PLKT mempunyai manfaat dalam keputusan pembelian konsumen?**

Berdasarkan hasil wawancara kepada saudari Serli Handani Zebua. Pada hari Rabu, 20 Desember 2023, pada pukul 10.00 WIB. Dengan mengajukan pertanyaan tentang apakah harga produk mebel di PLKT mempunyai manfaat dalam keputusan pembelian produk oleh konsumen, informan yang ke-2 mengatakan bahwa:

> "Harga produk mebel di PLKT mempunyai manfaat dalam keputusan pembelian konsumen kerana didalam setiap harga produk yang sudah ditetapkan oleh PLKT bermanfaat dalam setiap keputusan dalam pembelian produk oleh kosumen. Jika harga produknya belum ditentukan maka konsumen tidak bisa melakukan keputusan pembelian".

Dari pernyataan informan yang pertama dapat diuraikan bahwa harga produk mebel di PLKT mempunyai manfaat dalam melakukan keputusan pembelian konsumen supaya bisa memudahkan konsumen dalam melihat harga produk yang akan dibelinya. Demikian juga dengan informan yang ke-6 kepada bapak Mariunus Harefa, sebagai karyawan PLKT, dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada hari Rabu 20 Desember 2023, pada pukul 10.30 WIB. Informan yang pertama mengatakan bahwa:

> "Dalam harga produk mebel di PLKT sangat menentukan manfaat dalam pengambilan keputusan dalam pembelian produk. Konsumen akan sangat melihat atau bisa membandingkan produk yang mana yang akan dibeli dan tidak dibeli oleh konsumen".

Dari pernyataan informan ke dua dapat diuraikan bahwa dengan adanya harga produk, maka konsumen dapat menentukan keputusan pembelian produk tersebut.

**12. Bagaimana ketetapan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian produk mebel di PLKT ?**

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Faozisokhi Harefa, sebagai koordinator PLKT, pada hari Jumat 29 Desember 2023, pukul 10.00 WIB. Dengan mengajukan pertanyaan tentang bagaimana ketetapan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian, informan pertama mengatakan bahwa :

"Ketetapan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian produk mebel di PLKT yaitu konsumen akan melakukan pembelian produk yang dipilih sesuai dengan kebutuhkan konsumen tersebut, dan tidak melakukan pembelian produk lain, selain produk yang sudah ditetapkan sebelumnya. Ketika konsumen sudah meyakinkan apa produk yang akan di beli maka, PLKT juga memberikan produk yang sesuai dengan minat konsumen sehingga konsumen akan melakukan keputusan pembelian produk yang sudah dia tetapkan sebelumnya".

Dari pernyataan informan pertama maka dapat diuraikan bahwa dalam melakukan keputusan pembelian produk mebel di PLKT maka terlebih dahulu konsumen akan menetapkan apa produk yang akan dibeli sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen . Demikian juga dengan informan yang ke-4 kepada bapak Marinus Halawa, dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada hari Jumat 29 Desember 2023, pukul 10.30 WIB. terkait dengan bagaiman ketetapan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian produk mebel di PLKT, maka informan ke-4 mengatakan bahwa :

"Ketetapan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian produk di PLKT dengan cara terkebih dahulu melihat kualitas dari produk tersebut, apakah produk yang akan di beli tidak mengecewakan. maka konsumen lebih dulu menanyakan tentang produk yang akan di belinya.setelah itu maka, konsumen akan melakukan keputusan pembelian dengan menetapkan produk yang akan dibelinya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen".

Dari pernyataan informan ke-4 tersebut dapat diuraikan bahwa, setiap pembelian produk di PLKT tentunnya terlebih dahulu konsumen menetapkan apa produk yang baik sesuai dengan kebutuhan dan minat konsumen terhadap produk akan di belinya, dengan demikian barulah konsumen akan melakukan keputusan pembelian produk.

**13. Bagaimana jika produk yang diterima konsumen tidak memiliki kualitas yang baik atau tidak sesuai dengan keinginan konsumen?, apakah konsumen akan melakukan pembelian secara berulang?**

Berdasarkan hasil wawancara kepada bapak Perdamaian Hia, Sebagai pelanggan PLKT. Pada hari sabtu 30 Desember 2023, pada pukul 14.00 WIB. dengan mengajukana pertanyaan terkait tentang bagaimana produk mebel di PLKT yang diterima konsumen tidak memilki kualitas yang baik dan tidak sesuai dengan keinginan konsumen. dan apakah ko sumen akan melakukan pembelian secara berulang. Informan ke-9 mengatakan bahwa :

> "Jika produk yang diterima konsumen tidak memiliki kualitas yang baik atau tidak sesuai dengan keinginan konsumen, maka pihak PLKT bertanggungjawab sepenuhnya. Produk yang tidak sesuai akan diubah kembali sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen. konsumen akan melakukan pembelian secara berulang ketika produk mebel tersebut sudah tidak bisa di pakai lagi".

Dari pernyataan informan ke -9, dapat diuraikan bahwa jika produk mebel di PLKT tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka akan dilakukan perubhan pada produk tersebut. Demikian juga dengan bapak Sokhizatulo Halawa, dengan mengajukan pertanyaaan yang sama tentang bagaimana jika ptoduk mebel PLKT yang diterima ko sumen tidak memilki kualitas yang baik atau tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Dan apakah konsumen akan melakukan pembelian secara berulang?. Informan ke -7 mengatakan bahwa :

> "Jika produk yang dibuat oleh PLKT tidak sesuai dengan keinginan konsumen, terlebih dahulu sebelum menyerahkan kepada konsumen pihak PLKT memastikan bahwa tidak ada kelemahan atau kecacatan terhadap produk. Jika ada kelemahan terhadap produk maka dipastikan terlebih dahulu dan akan diperbaiki sehingga dapat sesuai dengan kualitas dan keinginan konsumen. Jika ada yang masih belum sesuai terhadap produk tersebut konsumen tidak melakukan pembelian secara berulang, karena pihak PLKT akan memperbaiki kerusakan terhadap produk yang akan dibeli oleh ko sumen".

Dari pernyataan informan ke -7 dapat diuraikan bahwa jika produk mebel di PLKT ada yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen, maka pihak PLKT memperbaiki produk tersebut sebelum diberikan kepada konsumen.

**4.3 Pembahasan**

Pesatnya pertumbuhan bisnis saat ini baik di sektor kecil, menengah dan besar tidak terlepas dari peranan perkembangan teknologi yang terus berkembang.

Dengan demikian, setiap pengusaha juga berperan menciptakan setiap produk dengan inovasi yang dapat mendorong perkembangan didalam dunia bisnis, salah satunya adalah menciptakan produk yang berkualitas dengan tujuannya dapat menarik minat konsumen.

Dalam setiap usaha mempertahankan kualitas terhadap produk dan harga jual merupakan persoalan yang cukup penting dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Analisis kualitas produk dan harga jual mebel terhadap keputusan pembelian konsumen di PLKT kota Gunungsitoli belum sepenuhnya dilakukan. Penelitian ini memberikan gambaran sampai dimana usaha mebel PLKT mencapai peningkatan kualitas produk dan harga jual produk mebel sehingga konsumen dapat melakukan keputusan pembelian produk, serta dapat mengindentifikasikan hal-hal yang perlu ditingkatkan.

Dalam konteks usaha mebel, perusahaan dituntut harus menciptakan produk dengan kualitas yang bagus yang dapat dilihat dari tampilan, desain, bentuk, model, pemilihan warna, ukuran, fitur dan daya tahan produk dengan tujuannya memberikan ketertarikan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian terhadap produk tersebut.

Dilihat dari kualitas produk mebel di PLKT kota gunungsitoli masih ada produk dengan kualitas yang tidak baik. Ini dikarenakan karena pemilihan kayu yang tidak tahan lama, walaupun bahan kayu yang di gunakan dalam pengolahan produk sudah diawetkan tetapi masih terdapat kelemahan, baik dalam ketahanan produk dalam penggunaan jangka panjang.

Begitu juga dengan harga jual produk, penetapan setiap harga produk jugalah sangat penting karena harga adalah titik tercapainya kesepakatan jual beli konsumen dan produsen. Dalam usaha produk mebel di PLKT memberikan harga

produk dengan harga yang tinggi, sehingga kebanyakan pelanggan tdak dapat menjangkau dan tidak mampu membeli produk mebel.

Dalam penetapan harga suatu barang atau jasa dalam perusahaan harus dapat disesuaikan dengan kualitas produk sehingga menjangkau kemampuan daya beli konsumen. Sehingga konsumen dapat mempertimbangkan dalam melakukan pembelian produk yang diinginkan.

Konsumen akan melakukan keputusan pembelian terhadap produk mebel di PLKT juga dilakukan dengan terlebih dahulu konsumen menganalisis produk yang akan di belinya, dan apa produk yang benar-benar dibutuhkanya. Dalam hal ini koordinator PLKT akan memberitahu tentang jenis produk kepada konsumen melalui gambar atau foto tentang produk tersebut, sehingga mempermudah konsumen dalam melihat produk yang benar-benar sesuai dengan kebutuhanya sehingga konsumen akan melakukan keputusan pembelian konsumen.

Dengan mempertimbangkan semua hal tersebut akan lebih mempermudah lagi dalam meningkatkan kualitas dan harga jual sehingga dengan demikian konsumen akan melakukan keputusan pembelian produk mebel di PLKT. Dan dapat juga meningkatkan penjualan produk mebel di PLKT. Dengan meningkatkan kualitas produk serta kesesuaian harga jual produk maka kebutuhan pasar dan target pembelian produk oleh pelanggan di mebel PLKT akan meningkat.

# BAB V
# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pengembangan latihan keterampilan terpadu (PLKT). maka dapat mengambil kesimpulan yaitu:

1. Pengembangan Latihan Keterampilan Terpadu memiliki ciri-ciri produk yang berkualitas yang dapat dilihat dari jenis kayu yang akan digunakan baik ketahannnya dan penggunaan dalam jangka panjang.
2. Pembuatan produk mebel di PLKt juga masih belum sepenuhnya menerapkan pembuatan mebel secara optimal dalam upaya meningkatkan kualitas produknya.
3. Produk mebel di PLKT yang mempunyai kualitas yang baik hanya terdapat pada produk dengan harga yang tinggi.
4. Penetapan harga produk mebel di PLKT dilakukan berdasarkan jenis kayu dan desain produk.
5. Harga jual produk mebel di PLKT kebanyakan tidak dapat dijangkau oleh pelanggan karena harga yang tinggi.
6. Ketetapan konsumen dalam melakukan pembelian produk dengan cara memilih dan secara langsung berkomunikasi dengan pihak koordinator PLKT tentang produk yang akan dibeli.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Produk dan Harga Jual Mebel Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di PLKT kota Gunungsitoli, maka saran yang diberikan ini semoga dapat bermanfaat dalam peningkatan kualitas produk, harga jual produk dalam melakukan keputusan pembelian produk di mebel PLKT kota Gunungsitoli.

1. Disarankan kepada PLKT agar tetap mempertahankan kualitas produk dan desain produk yang ditawarkan kepada pelanggan.
2. Disarankan kepada mebel di PLKT agar meningkatkan kualitas yang baik.
3. Disarankan kepada mebel PLKT agar meningkatkan desain produk dengan cara memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini, sehingga dapat menghasilkan banyak inovasi produk yang unik dan minimalis.
4. Disarankan kepada mebel di PLKT supaya memberikan harga produk yang dapat dijangkau oleh pelanggan dengan tidak mengurangi kualitas produk.
5. Disarankan kepada mebel di PLKT agar memberikan diskon terhadap harga produk tanpa mengurangi kualitas.

# DAFTAR PUSTAKA


Akbar, R., & Firmansyah, E. A. (2019).Word of Mouth pada Merek Planet Ban.*JABE (Journal of Applied Business and Economic*), 5(4), 274-284.

Arfah, Y. (2022). Keputusan Pembelian Produk. PT Inovasi Pratama Internasional.

Daryanto.(2019).*Manajemen Pemasaran*.Sari Kuliah.Bandung: Satu Nusa.

Eltonia, N., & Hayuningtias, K. A. (2022). Pengaruh citra merek, persepsi harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Merek Le Minerale 600ml di Kota Semarang. *Jurnal Mirai Management,* 7(1), 250-256.

Ernawati, D. (2019). Pengaruh kualitas produk, inovasi produk dan promosi terhadap keputusan pembelian produk Hi Jack sandals Bandung. *JWM (Jurnal Wawasan Manajemen),* 7(1), 17-32.

Farida. (2019). *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Firmansyah, I. (2019). Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, harga dan brand image terhadap keputusan pembelian Kober Mie Setan di Kota malang. MBR (Management and Business Review), 3(2), 116-123.

Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.

Kasmir.(2019).*Manajemen Pemasaran*.Yogyakarta: Andi.

Kusumawathi, N. W. G., Darmawan, D. P., & Suryawardani, I. G. O. (2019). Pengaruh store atmosphere, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Seniman Coffee Studio.*E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata*, 8(1), 1-10.

Kottler, P. & Keller.(2018). *Manajemen Pemasaran* Jakarta: PT. Indeks.

Lesmana, R., & Ayu, S. D. (2019). Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian kosmetik wardah PT Paragon Tehnology And Innovation. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(3), 59-72.

Lonardi, S., Lan, W. P., Hutabarat, F. A. M., Nugroho, N., & Supriyanto, S. (2021). Peranan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna e-commerce shopee di politeknik cendana. *Journal of Business and Economics Research (JBE),* 2(3), 80-85.

Nasution, E. Y. (2021, July). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Makanan DI Kota Medan. In Seminar Nasional Teknologi Edukasi Sosial DAN Humaniora (Vol. 1, No. 1, pp. 1007-1010).

Nazir. Mohammad. (2016). *Metode Penulisan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Rangkuti.(2018).*Strategi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.

Sari, D. P. (2021). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian, Kualitas Produk, Harga Kompetitif, Lokasi (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 2(4), 524-533*.

Suari, M. T. Y., Telagawathi, N. L. W. S., & Yulianthini, N. N. (2019).Pengaruh kualitas produk dan desain produk terhadap keputusan pembelian. Bisma: Jurnal Manajemen, 5(1), 26-33.

Susanti, F., & Gunawan, A. C. (2019). Pengaruh bauran promosi dan harga terhadap keputusan pembelian produk kosmetik Maybelline di kota Padang.

Sitorus, C. V., & Hidayat, A. M. (2019). Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Iphone Di Bandug Tahun 2019. eProceedings of Applied Science, 5(2).

Sugiyono.(2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunarto. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: AMUS.

Suryabrata.Sumadi.(2018). *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryana. (2018). *Kewirausahaan Pedoman Praktis Kiat dan Proses Menuju Sukses*. Jakarta: Salemba Empat.

Swasta. B. (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Liberty.

Tulangow, S. G., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. F. (2019). Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pada Pembelian PT. Shopee International Indonesia Di Kota Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis* (JAB), 9(3), 35-43.

Widianto, A. (2020). *Pengaruh Kepercayaan, Resiko Dan Keamanan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Di Bukalapak Sidoarjo* (Doctoral dissertation, STIE MAHARDHIKA SURABAYA).

## DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

**A. Kualitas Produk**

1. Apa saja ciri-ciri produk mebeldi PLKT yang berkualitas ?
2. Apa saja kualitas produk mebel di PLKT yang mempunyai kesesuaian yang spesifik ?
3. Apakah kualitas produk mebel di PLKT mempunyai ketahanan dalam pemakaian produk ?
4. Apa saja kualitas produk yang mempunyai kehandalan dalam pembuatan mebel ?
5. Apa saja kualitas produk mebel di PLKT yang mempunyai desain, baik dilihat dari penampilan dan kecantikan produk ?

**B. HARGA JUAL**

1. Apakah harga produk mebel di PLKT mempunyai keterjangkauan harga ?
2. Apakah harga produk mebel di PLKT sudah sesuai dengan kualitas keinginan konsumen ?
3. Apakah harga produk mebel di PLKT sudsah sesuai dengan manfaat yang disarankan konsumen ?
4. Apakah harga produk mebel di PLKT lebih murah dibandingkan dengan harga mebel lainnya ?

**C. KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN**

1. Apakah keputusan pembelian produk yang dilakukan konsumen di PLKT sudah sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan konsumen ?
2. Apakah harga produk mebel di PLKT mempunyai manfaat dalamkeputusan pembelian konsumen ?
3. Bagaimana ketetapan konsumen dalam melakukan keputusan pembelian produk mebel di PLKT ?
4. Bagaimana jika produk yang diterima konsumen tidak memilki kualitas yang baik atau tidak sesuai dengan keinginan konsumen ?

# ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN HARGA JUAL MEBEL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI PLKT KOTA GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

| 7% | 6% | 2% | 3% |
|---|---|---|---|
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

| | | |
|---|---|---|
| 1 | ecampus.iainbatusangkar.ac.id<br>Internet Source | 1% |
| 2 | Noferius Giawa, Yoel Melsaro Larosa. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perangkat Desa Orsedes Kecamatan Boronadu Kabupaten Nias Selatan", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023<br>Publication | 1% |
| 3 | www.researchgate.net<br>Internet Source | 1% |
| 4 | etheses.uinmataram.ac.id<br>Internet Source | 1% |
| 5 | repository.ar-raniry.ac.id<br>Internet Source | 1% |
| 6 | repository.stieipwija.ac.id<br>Internet Source | 1% |
| | ejournal.unhi.ac.id | |

| | | |
|---|---|---|
| 7 | Internet Source | 1 % |
| 8 | ejournal.unsrat.ac.id<br>Internet Source | 1 % |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Exclude quotes | Off | Exclude matches | < 1% |
| Exclude bibliography | Off | | |

# ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN HARGA JUAL MEBEL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI PLKT KOTA GUNUNGSITOLI

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71