

**PENGARUH NEGARA ASAL, LAYANAN PURNA JUAL,
HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL WULING
(Studi Kasus di Wuling Arista Kalimantan)**

SKRIPSI

**LILIANI NUR 'ANISA
21150000243**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH NEGARA ASAL, LAYANAN PURNA JUAL,
HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL WULING
(Studi Kasus di Wuling Arista Kalimalang)**

SKRIPSI

**LILIANI NUR 'ANISA
21150000243**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH NEGARA ASAL, LAYANAN PURNA JUAL, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL WULING (Studi Kasus di Wuling Arista Kalimalang)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, September 2020

MATERAI 6000

LILIANI NUR 'ANISA
NPM 21150000243

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH NEGARA ASAL, LAYANAN PURNA JUAL, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL WULING (Studi Kasus di Wuling Arista Kalimantan)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 15 September 2020

Pembimbing,



Ir. Ginanjar Syamsuar, ME.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA. MSc

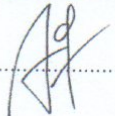

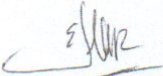

HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH NEGARA ASAL, LAYANAN PURNA JUAL,
HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL WULING
(Studi Kasus di Wuling Arista Kalimalang)**

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 15 September 2020 dengan nilai A

Panitia Ujian Karya ilmiah

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA. M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Ir. Ginanjar Syamsuar, ME.
(Pembimbing)
3. ; Dr. Engkur S.IP, ME
(Anggota Penguji)
4. ; Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Engkur S.IP, ME dan Bapak Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk prosesi sidang skripsi. Terimakasih untuk saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
6. Kepala Cabang Wuling Arista Kalimalang Bapak Riffin, dan segenap karyawan Wuling Arista Kalimalang yang sudah memperbolehkan penulis untuk melakukan riset dan pengambilan data melalui kuesioner.
7. Kepada Mamah, Bapak Tercinta dan Ayah, Mamih Tersayang yang telah memberikan dukungan secara moril dan materil. Serta kakak sepupu, paman dan keluarga besar saya yaitu Bunda Ima, Lik Suyatno dan keluarga besar yang selalu memberikan semangat untuk penulis.
8. Kepada Teman Hidup saya yaitu Agung Andrias Prabowo yang selalu memberikan waktunya, memberikan semangat, pendengar keluh kesah dan

dukungannya untuk penulis sehingga penulis menjadi semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

9. Kepada sahabat saya yaitu Triana Arliati dan Siti Aisyah Ratna Sari yang selalu memberikan waktunya, memberikan semangat, dan dukungannya untuk penulis sehingga menjadi semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Teman STEI yang sama-sama melalui proses dari awal sampai akhir, yang saling memberikan semangat dan yang saling membagi ilmu yaitu Fiqah Nazar.
11. Teman-teman seperjuangan satu bimbingan yang saling menyemangati satu sama lain, serta saling membantu dan membagi ilmu.
12. Semua pihak yang telah membantu serta memberikan doa, dukungan dan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih semua.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, September 2020

LILIANI NUR ‘ANISA

NPM 21150000243

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : LILIANI NUR ‘ANISA
NPM : 21150000243
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH NEGARA ASAL, LAYANAN PURNA JUAL, HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL WULING (Studi Kasus di Wuling Arista Kalimantan)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : September 2020

Yang menyatakan,

ttd

Liliani Nur ‘Anisa

Liliani Nur 'Anisa
NPM 21150000243
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME.

**PENGARUH NEGARA ASAL, LAYANAN PURNA JUAL,
HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL WULING
(Studi Kasus di Wuling Arista Kalimalang)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh negara asal, layanan purna jual, harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian mobil Wuling (Studi Kasus di Wuling Arista Kalimalang).

Penelitian dilakukan di Wuling Arista Kalimalang dengan menggunakan metode kuantitatif, dengan jumlah sampel penelitian diambil berdasarkan rumus Slovin sebanyak 172 orang. Data dihimpun melalui instrumen dalam bentuk lembar pernyataan dengan model skala *likert*. Untuk memecahkan masalah penulis menggunakan metode pengumpulan data berupa data lapangan (*field research*) dan data perpustakaan. Metode analisis data menggunakan analisis korelasi dan regresi baik parsial maupun simultan.

Berdasarkan hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan negara asal terhadap keputusan pembelian mobil Wuling, secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian mobil Wuling, secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan harga terhadap keputusan pembelian mobil Wuling, secara parsial terdapat pengaruh positif signifikan kualitas produk terhadap keputusan pembelian mobil Wuling serta secara simultan terdapat pengaruh positif signifikan negara asal, layanan purna jual, harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian mobil Wuling di Wuling Arista Kalimalang.

***Kata kunci : Negara Asal, Layanan Purna Jual, Harga, Kualitas Produk,
Keputusan Pembelian Mobil***

Liliani Nur 'Anisa
NPM 21150000243
Programme Study S-1 Management

Advisor :
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME.

THE INFLUENCE OF THE COUNTRY OF ORIGIN, SELLING PERFECT SERVICES, PRICE AND QUALITY OF PRODUCTS TO WULING CAR PURCHASE DECISION (Case Study at Wuling Arista Kalimalang)

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of country of origin, after-sales service, price and product quality on purchasing decisions for Wuling cars (Case Study in Wuling Arista Kalimalang).

The research was conducted at Wuling Arista Kalimalang using quantitative methods, with the number of research samples taken based on the Slovin formula as many as 172 people. Data is collected through instruments in the form of a statement sheet with a Likert scale model. To solve the problem the writer uses data collection methods in the form of field data (field research) and library data. Methods of data analysis using correlation and regression analysis either partially or simultaneously.

Based on the results and discussion, it shows that partially there is a significant positive effect of the country of origin on the decision to buy a Wuling car, partially there is a significant positive effect of after-sales service on the decision to buy a Wuling car, partially there is a significant positive effect of price on the decision to buy a Wuling car, partially There is a significant positive effect on product quality on the decision to purchase a Wuling car and simultaneously there is a significant positive effect on the country of origin, after-sales service, price and product quality on the decision to purchase a Wuling car at Wuling Arista Kalimalang.

Keywords: Country of Origin, After Sales Service, Price, Product Quality, Car Purchase Decisions

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Landasan Teori	18
2.2.1. Pemasaran, manajemen pemasaran dan bauran pemasaran	18
2.2.2. Negara asal.....	20
2.2.3. Layanan purna jual.....	23
2.2.4. Harga	26
2.2.5. Kualitas produk	28
2.2.6. Keputusan pembelian.....	33

	Halaman
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	39
2.3.1. Keterkaitan negara asal terhadap keputusan pembelian	39
2.3.2. Keterkaitan layanan purna jual terhadap keputusan Pembelian	39
2.3.3. Keterkaitan harga terhadap keputusan pembelian	40
2.3.4. Keterkaitan kualitas produk terhadap keputusan Pembelian	41
2.4. Pengembangan Hipotesis	42
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	42
 BAB III METODA PENELITIAN	 44
3.1. Strategi Penelitian	44
3.2. Populasi dan Sampel	44
3.2.1. Populasi penelitian	44
3.2.2. <i>Sampling</i> dan sampel penelitian.....	45
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	46
3.4. Operasionalisasi Variabel	47
3.5. Metoda Analisis Data	49
3.5.1. Metode pengolahan data	49
3.5.2. Metode penyajian data.....	50
3.5.3. Analisis statistik data	50
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 56
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	56
4.2. Deskripsi Responden.....	58
4.3. Deskripsi Data.....	60
4.3.1. Deskripsi variabel negara asal	60
4.3.2. Deskripsi variabel layanan purna jual.....	61
4.3.3. Deskripsi variabel harga	61
4.3.4. Deskripsi variabel kualitas produk	62
4.3.5. Deskripsi variabel keputusan pembelian	62

	Halaman
4.4. Hasil Pengujian Instrumen.....	63
4.4.1. Uji Validitas.....	63
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	66
4.5. Analisis Statistik.....	67
4.5.1. Analisis Koefisien Determinasi.....	67
4.5.2. Pengujian Hipotesis.....	73
4.6. Temuan Hasil Penelitian.....	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	83
5.1. Simpulan.....	83
5.2. Saran.....	83
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	84
DAFTAR REFERENSI	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert	47
Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian.....	49
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	59
Tabel 4.2. Validitas Instrumen Per butir Variabel Negara Asal.....	64
Tabel 4.3. Validitas Instrumen Per butir Variabel Layanan Purna Jual.....	64
Tabel 4.4. Validitas Instrumen Per butir Likert Variabel Harga.....	65
Tabel 4.5. Validitas Instrumen Per butir Variabel Kualitas Produk.....	65
Tabel 4.6. Validitas Instrumen Per butir Variabel Keputusan Pembelian	66
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	67
Tabel 4.8. Koefisien Determinasi Parsial Negara Asal (X_1) terhadap keputusan pembelian mobil Wuling (Y).....	68
Tabel 4.9. Koefisien Determinasi Parsial Layanan Purna Jual (X_2) terhadap keputusan pembelian mobil Wuling (Y).....	69
Tabel 4.10. Koefisien Determinasi Parsial Harga (X_3) terhadap keputusan pembelian mobil Wuling (Y).....	70
Tabel 4.11. Koefisien Determinasi Parsial Kualitas produk (X_4) terhadap keputusan pembelian mobil Wuling (Y).....	71
Tabel 4.12. Koefisien Korelasi dan Determinasi Simultan Negara Asal (X_1) , Layanan Purna Jual (X_2), Harga (X_3) dan Kualitas produk terhadap keputusan pembelian mobil Wuling (Y)	72
Tabel 4.13. Pengujian Hipotesis Parsial Negara Asal (X_1), Layanan Purna Jual (X_2), Harga (X_3) dan Kualitas produk terhadap keputusan pembelian mobil Wuling (Y)	73
Tabel 4.14. Pengujian Hipotesis Simultan Negara Asal (X_1), Layanan Purna Jual (X_2), Harga (X_3) dan Kualitas produk terhadap keputusan pembelian mobil Wuling (Y).....	75
Tabel 4.15. Matriks Hasil Penelitian.....	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pangsa Pasar Industri Otomotif Negara Asean	2
Gambar 2.1 Tahap-tahap keputusan pembelian.....	35
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian.....	43
Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Variabel Negara Asal	60
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel Layanan Purna Jual.....	61
Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel Harga.....	61
Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk	62
Gambar 4.5 Diagram Skala Likert Variabel Keputusan Pembelian	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	88
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian Variabel Negara Asal.....	93
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian Variabel Layanan Purna Jual	97
Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian Variabel Harga.....	101
Lampiran 5. Tabulasi Data Penelitian Variabel Kualitas Produk.....	105
Lampiran 6. Tabulasi Data Penelitian Variabel Keputusan Pembelian.....	109
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Negara Asal	113
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Purna Jual	114
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	115
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	116
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	117
Lampiran 12. Hasil Uji Realibilitas Variabel Penelitian	118
Lampiran 13. Tabulasi Data Berpasangan Variabel X_1 X_2 X_3 X_4 Y	120
Lampiran 14. Deskripsi Data.....	124
Lampiran 15. Koefisien Determinasi Parsial.....	125
Lampiran 16. Koefisien Determinasi Simultan	127
Lampiran 17. Surat Riset.....	128
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup	129