PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Kasus Pembelian Mobil Fortuner Di Dealer Tunas Toyota Jatinegara)

SKRIPSI

SUTRIONO
21150000001

SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN

PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Pembelian Mobil Fortuner Di Dealer Tunas Toyota Jatinegara)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Strata-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) – Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi 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.

Jakarta, 06 September 2019

METERAI TEMPEL
TGL. 20
FBBABAFF904982457
6000
ENAM RIBU RUPIAH

SUTRIONO
NPK : 21150000001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Pembelian Mobil Fortuner Di Dealer Tunas Toyota Jatinegara)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen di Program Studi Strata-1, Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis oleh Sutriono NPK 21150000001 di bawah bimbingan Ir. Ginanjar Syamsuar, ME. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

.

Jakarta, 06 September 2019

Menyetujui Pembimbing,	Mengetahui, Kepala Program Studi S-1 Manajemen
Ir. Ginanjar Syamsuar, ME.	Drs. Sumitro, MSc

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Pembelian Mobil Fortuner Di Dealer Tunas Toyota Jatinegara)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 06 September 2019 dengan nilai **A**

Panitia Ujian Skripsi

1. .....; Drs. Sumitro, MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. .....; Ir. Ginanjar Syamsuar, ME.
(Pembimbing)

3. .....; Drs. Hamdani M.Syah, MBA
(Anggota Penguji)

4. .....; Megayani, SE, MM.
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

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

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

1. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingannya dalam penyelesaian penulisan skripsi.
2. Bapak Drs. Hamdani M.Syah, MBA dan Ibu Megayani, SE., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Pihak PT Tunas Ridean yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
5. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
6. Sahabat “HESTEG” yaitu Farah Diba, Zainal Prayogi, Ayu Harjuniarti, Febiandry Ramadhan dan Dwi Chastuti yang sudah memberikan banyak masukan kepada saya sebagai penulis dan selalu sabar mendengarkan keluh kesah dan curahan hati.
7. Kepada teman seperjuangan Wahyu Ariyanto, Mega Samudera, Awalani Galih Ginanjar, dan Ulfa Ramandha Putri, dan
8. Anastasya Tiara Permatasari yang selalu memberikan semangat dan doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 06 Septmber 2019

SUTRIONO
NPK : 21150000001

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: SUTRIONO
NPM	: 21150000001
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 skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI PROSES TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Pembelian Mobil Fortuner Di Dealer Tunas Toyota Jatinegara)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi 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	: 06 September 2019

Yang menyatakan,

Ttd

Sutriono

Sutriono

NPK 21150000001
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Ir. Ginanjar Syamsuar ME

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Pembelian Mobil Fortuner Di Dealer Tunas Toyota Jatinegara)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi terhadap proses keputusan pembelian mobil Fortuner di Dealer Tunas Toyota Jatinegara.

Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya. Populasi sasaran dalam penelitian adalah pembeli mobil Fortuner di Dealer Tunas Toyota Jatinegara, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan tekniks sensus. Alat analisis yang digunakan adalah SPSS.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap proses keputusan pembelian mobil Fortuner dengan kontribusi sebesar 41,2%, harga berpengaruh terhadap proses keputusan pembelian mobil Fortuner, dengan kontribusi sebesar 40,7% ; promosi berpengaruh terhadap proses keputusan pembelian mobil Fortuner, dengan kontribusi sebesar 16,7% ; serta secara berganda terdapat pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap proses keputusan pembelian mobil Fortuner di Dealer Tunas Toyota Jatinegara, dengan kontribusi 83,8%, sisanya 16,2% merupakan pengaruh variabel lainnya yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

Secara umum disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi terhadap proses keputusan pembelian mobil Fortuner di Dealer Tunas Toyota Jatinegara.

Kata kunci : Kualitas Produk, Harga, Promosi, Proses Keputusan Pembelian

Sutriono

NPK 21150000001
S-1 Study Program Management

Supervisor :

IR. Ginanjar Syamsuar ME

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND PROMOTION ON PURCHASE DECISION PROCESS
(Case Study of Purchasing a Fortuner Car at* Dealer Tunas Toyota Jatinegara*)

ABSTRACT

This study aims to examine whether the effect of product quality, price, and promotion on the purchase decision process of the Fortuner car at the Dealer Tunas Toyota Jatinegara.

This study uses a survey method, using a questionnaire as a data collection tool. The target population in this study is the buyer of Fortuner cars at Dealer Tunas Toyota Jatinegara, *the number of samples used in this study were 100 respondents with census techniques. The analytical tool used is SPSS.*

The results of the research prove that the quality of the product influences the decision making process for the purchase of the Fortuner car with a contribution of 41.2%, the price influences the buying decision process for the Fortuner car, with a contribution of 40.7%; promotion influences the decision making process for the purchase of the Fortuner car, with a contribution of 16.7%; and there are multiple effects of product quality, price and promotion on the purchase decision process of the Fortuner car at the Dealer Tunas Toyota Jatinegara, *with a contribution of 83.8%, the remaining 16.2% is the influence of other variables not included in this research model*

In genera it was concluded that there was an effect of product quality, price, and promotion on purchase decisions process a Fortuner car at the Dealer Tunas Toyota Jatinegara.

Keywords: Product Quality, Price, Promotion, Purchase Decision process

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
HALAMAN PENGESAHAN..... iv
KATA PENGANTAR v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI SKRIPSI..... vii
ABSTRAK viii
ABSTRACT..... ix
DAFTAR ISI..... x
DAFTAR TABEL..... xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN..... xv

BAB I PENDAHULUAN..... 1
1.1. Latar Belakang Masalah..... 1
1.2. Perumusan Masalah 3
1.3. Tujuan Penelitian 4
1.4. Manfaat Penelitian 4

BAB II KAJIAN PUSTAKA 6
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu..... 6
2.2. Landasan Teori..... 11
2.2.1. Pemasaran 11
2.2.2. Kualitas produk 12
2.2.2.1. Pengertian kualitas produk..... 12
2.2.2.2. Indikator kualitas produk 14
2.2.3. Harga 14
2.2.3.1. Pengertian harga..... 14

Halaman

2.2.3.2. Indikator harga 15

2.2.3.3. Tujuan penetapan harga 15

2.2.3.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi harga..... 17

2.2.4. Promosi 18

2.2.4.1. Pengertian promosi..... 18

2.2.4.2. Indikator promosi 19

2.2.4.3. Fungsi promosi..... 19

2.2.5. Proses Keputusan pembelian..... 22

2.2.5.1. Pengertian keputusan pembelian..... 22

2.2.5.2. Proses-proses keputusan membeli..... 24

2.2.5.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi proses keputusan pembelian..... 25

2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian 27

2.3.1. Pengaruh kualitas produk terhadap proses keputusan pembelian 27

2.3.2. Pengaruh harga terhadap proses keputusan pembelian... 28

2.3.3. Pengaruh promosi terhadap proses keputusan pembelian..... 28

2.3.4. Pengaruh kualitas produk, harga, dan promosi terhadap proses keputusan pembelian 29

2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian 29

2.5. Kerangka Konseptual Penelitian..... 30

BAB III METODA PENELITIAN..... 32

3.1. Strategi Penelitian 32

3.2. Populasi dan Sampel 32

3.2.1. Populasi penelitian 32

3.2.2. Sampel penelitian..... 32

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data..... 33

3.4. Operasional Variabel..... 34

3.5. Metoda Analisis Data..... 37

3.5.1. Metoda pengolahan data 37

Halaman

3.5.2. Metoda penyajian data 37

3.5.3. Analisis statistik data 37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 47

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian 47

4.2. Deskripsi 47

4.2.1. Deskripsi Responden 47

4.2.2. Deskripsi data variabel kualitas produk 48

4.2.3. Deskripsi data variabel harga 49

4.2.4. Deskripsi data variabel promosi 50

4.2.5. Deskripsi data variabel proses keputusan pembelian 51

4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian 52

4.3.1. Uji validitas 52

4.3.2. Uji reliabilitas 54

4.4. Analisis Statistik Data 55

4.4.1. Uji asumsi klasik 55

4.4.2. Analisis regresi linier berganda 59

4.4.3. Analisis koefisien determinasi 60

4.4.4. Pengujian hipotesis 63

4.5. Temuan Hasil Penelitian 66

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 68

5.1. Simpulan 69

5.2. Saran 69

5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya 69

DAFTAR REFERENSI 71

LAMPIRAN 74

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Data Penjualan Mobil Toyota Fortuner di Dealer Tunas Toyota Jatinegara tahun 2018 (unit) 3

Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert 37

Tabel 3.2. Indikator Variabel Penelitian 36

Tabel 4.1. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin 47

Tabel 4.2. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia 47

Tabel 4.3. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan. 48

Tabel 4.4. Total Skor Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X_1).... 48

Tabel 4.5. Total Skor Jawaban Responden Variabel Harga (X_2)..... 49

Tabel 4.6. Total Skor Jawaban Responden Variabel Promosi (X_3) 50

Tabel 4.7. Total Skor Jawaban Responden Variabel Proses keputusan pembelian (Y)..... 51

Tabel 4.8. Validitas Instrumen Per butir Variabel Kualitas Produk (X_1)..... 53

Tabel 4.9. Validitas Instrumen Per butir Variabel Harga (X_2)..... 53

Tabel 4.10. Validitas Instrumen Per butir Variabel Promosi (X_3) 54

Tabel 4.11. Validitas Instrumen Per butir Variabel Proses keputusan pembelian (Y)..... 54

Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... 56

Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinearitas..... 57

Tabel 4.14. Hasil Uji Autokorelasi 58

Tabel 4.15. Hasil Regresi Linier Berganda 59

Tabel 4.16. Koefisien Korelasi Parsial Kualitas Produk (X_1) dan Proses keputusan pembelian (Y) 60

Tabel 4.17. Koefisien Korelasi Parsial Harga (X_2) dan Proses keputusan pembelian (Y) 61

Tabel 4.18. Koefisien Korelasi Parsial Promosi (X_3) dan Proses keputusan pembelian (Y) 62

Tabel 4.19. Koefisien Korelasi Berganda Kualitas Produk, Harga dan Promosi (X_3) terhadap Proses keputusan pembelian (Y)..... 62

Tabel 4.20. Hipótesis Berganda Kualitas Produk, Harga dan Promosi (X_3) terhadap Proses keputusan pembelian (Y)..... 65

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian 30

Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Produk 49

Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel Harga..... 50

Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel Promosi 51

Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Variabel Proses keputusan pembelian .. 52

Gambar 4.5 Uji Normalitas 56

Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas 58

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 74
Lampiran 2. Struktur Organisasi 77
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Variabel Kualitas Produk 78
Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner Variabel Harga 81
Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner Variabel Promosi 84
Lampiran 6. Tabulasi Kuesioner Variabel Proses keputusan pembelian 87
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk 90
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Harga 91
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi 92
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Proses keputusan pembelian 93
Lampiran 11. Tabulasi Skor Genap dan Ganjil Variabel Kualitas Produk 94
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk 97
Lampiran 13. Tabulasi Skor Genap dan Ganjil Variabel Harga 98
Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga 101
Lampiran 15. Tabulasi Skor Genap dan Ganjil Variabel Promosi 102
Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi 105
Lampiran 17. Tabulasi Skor Genap dan Ganjil Variabel Proses Keputusan Pembelian 106
Lampiran 18. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Proses keputusan pembelian 109
Lampiran 19. Data Berpasangan 110
Lampiran 20. Deskripsi Data 112
Lampiran 21. Hasil Olahan Data dengan SPSS Versi 24.0 113
Lampiran 22. Surat Keterangan Riset 116
Lampiran 23. Daftar Riwayat Hidup Peneliti 117

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi :

Nama	: Sutriono
NPM	: 21150000001
Tempat Tanggal Lahir	: Banyumas, 25 Mei 1994
Agama	: Islam
Kewarganegaraa	: Indonesia
Alamat	: Banjarparakan Rt 002/001 Kab.Banyumas Jawa Tengah
Telepon	: 08989323160
Email	: sutrionofirdaus45@gmail.com

Pendidikan Formal

MI NU 2 Rawalo	: Lulus Tahun 2006
SMP N 1 Rawalo	: Lulus Tahun 2009
SMK Bunda Satria Wangon	: Lulus Tahun 2012
STIE Indonesia, Jakarta	: Tahun 2015 sampai sekarang

Pekerjaan : After Sales

Alamat Kantor	: JL Gaya Motor 1 Sunter 2 Tanjung Priok Jakarta Utara

Pengalaman Organisasi

2010 – 2012	: Ketua I IRMANDA (Ikatan Remaja Masjid Nurul Huda), Rawalo

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi Kasus Pembelian Mobil Fortuner Di Dealer Tunas Toyota Jatinegara)

SKRIPSI

SUTRIONO
21150000001

PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019