

HUBUNGAN FITUR PRODUK, HARGA DAN LAYANAN  
PURNA JUAL DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA SEPEDA MOTOR YAMAHA N-MAX  
(Studi Kasus Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi)

SKRIPSI

OLEH :

GILANG PANGESTU  
2114700029



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

**HUBUNGAN FITUR PRODUK, HARGA DAN LAYANAN  
PURNA JUAL DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA SEPEDA MOTOR YAMAHA N-MAX  
(Studi Kasus Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi)**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**GILANG PANGESTU  
2114700029**



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

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

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **HUBUNGAN FITUR PRODUK, HARGA DAN LAYANAN PURNA JUAL DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SEPEDA MOTOR YAMAHA N-MAX (Studi Kasus Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi S-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 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 21 Maret 2019



**Gilang Pangestu**  
NPK 2114700029

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

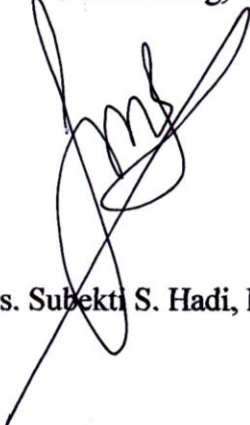
Skripsi dengan judul :

### **HUBUNGAN FITUR PRODUK, HARGA DAN LAYANAN PURNA JUAL DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SEPEDA MOTOR YAMAHA N-MAX (Studi Kasus Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc 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 (STEI).


Jakarta, 21 Maret 2019

Menyetujui  
Pembimbing,



Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc

Mengetahui  
Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Drs. Sumitro, M.Sc




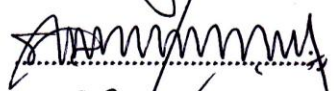

## PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN FITUR PRODUK, HARGA DAN LAYANAN  
PURNA JUAL DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA SEPEDA MOTOR YAMAHA N-MAX  
(Studi Kasus Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), pada tanggal 21 Maret 2019 dengan nilai **B**

### Panitia Ujian Skripsi

1.  .....; Drs. Sumitro, M.Sc (Ketua Program S-1 Manajemen)
2.  .....; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc  
(Sekretaris Program S-1 Manajemen)
3.  .....; Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc (Pembimbing)
4.  .....; Farmansjah Maliki, SE, MM (Anggota Penguji)
5.  .....; Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM (Anggota Penguji)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wata'ala atas berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

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

1. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA, selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
2. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
3. Bapak Drs, Sumitro, MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI).
4. Bapak Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan kesabaran untuk memberikan arahan dalam membimbing pembuatan skripsi ini.
5. Seluruhi dosen di Program Studi S-1 Manajemen, STEI, atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan studi.
6. Keluarga besar peneliti dan orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan pengorbanan selama kuliah.
7. Teman kampus dan teman-teman di rumah yang sudah menjadi motivator pribadi tanpa henti memberikan dukungan dan semangat untuk berusaha lebih baik dan bekerja lebih keras.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dan kelemahan baik secara penulisan maupun yang lainnya. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan penelitian ini

Jakarta, 22 Februari 2019



**Gilang Pangestu**  
NPK 2114700029

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Gilang Pangestu  
NPM : 2114700029  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Non eksklusif *Non exclusive Royalty- Free Right*** atas skripsi saya yang berjudul:

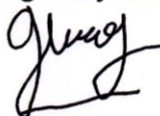
### **HUBUNGAN FITUR PRODUK, HARGA DAN LAYANAN PURNA JUAL DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SEPEDA MOTOR YAMAHA N-MAX (Studi Kasus Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi)**

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 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 : 21 Maret 2019

Yang menyatakan,



Gilang Pangestu



<p>Gilang Pangestu NPK 2114700029 Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing : Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc</p>
<p><b>HUBUNGAN FITUR PRODUK, HARGA DAN LAYANAN PURNA JUAL DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA SEPEDA MOTOR YAMAHA N-MAX (Studi Kasus Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi)</b></p>	
<p><b>ABSTRAK</b></p> <p>Penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui : (1) Hubungan fitur produk dengan keputusan pembelian, (2) Hubungan harga dengan keputusan pembelian, (3) Hubungan layanan purna jual dengan keputusan pembelian dan (4) Hubungan fitur produk, harga dan layanan purna jual dengan keputusan pembelian pada motor Yamaha N-Max di Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi.</p> <p>Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 orang. Analisis statistik data menggunakan koefisien korelasi dan hipotesis.</p> <p>Hasil kesimpulan adalah : (1) Secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara fitur produk dengan keputusan pembelian pada sepeda motor Yamaha Nmax di Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi. Dengan demikian jika fitur produk dapat diterapkan dengan baik, maka keputusan pembelian akan meningkat, (2) Secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara harga dengan keputusan pembelian pada sepeda motor Yamaha Nmax di Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi. Dengan demikian jika harga dapat dijangkau oleh konsumen, maka keputusan pembelian akan meningkat, (3) Secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara layanan purna jual dengan keputusan pembelian pada sepeda motor Yamaha Nmax di Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi. Dengan demikian jika layanan purna jual dapat diterapkan dengan baik, maka keputusan pembelian akan meningkat, dan (4) Secara simultan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara fitur produk, harga dan layanan purna jual dengan keputusan pembelian pada sepeda motor Yamaha Nmax di Dealer Ragil Jaya Motor Tambun, Bekasi. Dengan demikian jika fitur produk, harga dan layanan purna jual dapat diterapkan dengan baik, maka keputusan pembelian akan meningkat</p>	
<p><b>Kata Kunci : Fitur produk, harga, layanan purna jual dan keputusan pembelian</b></p>	

<p>Gilang Pangestu NPK 2114700029 Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing : Drs. Subekti S. Hadi, M.Sc</p>
<p><b>RELATIONSHIP OF PRODUCT, PRICE AND SERVICE FEATURES PERFECT SELLING WITH PURCHASE DECISIONS ON YAMAHA N-MAX MOTORCYCLE (Case Study of Ragun Jaya Motor Dealer in Tambun, Bekasi)</b></p>	
<p><b>ABSTRACT</b></p> <p><i>Destination is : (1) Relationship of product features with purchasing decisions, (2) Relationship between prices and purchasing decisions, (3) Relationship between after-sales services and purchasing decisions and (4) Relationship of product features, prices and after-sales services with decisions purchase on Yamaha N-Max motorcycles at Tambun Jaya Motor Dealer Ragil, Bekasi.</i></p> <p><i>This research method is a survey method using a questionnaire. The sample in this study were 150 people. Statistical analysis of data using correlation coefficients and hypotheses.</i></p> <p><i>The results of the study are : (1) Partially there is a positive and significant relationship between product features and the purchasing decision on Yamaha Nmax motorbikes at Ragun Jaya Motor Dealer in Tambun, Bekasi. Thus if the product features can be applied properly, then the purchasing decision will increase, (2) Partially there is a positive and significant relationship between the price and the purchasing decision on Yamaha Nmax motorbikes at Tambun Jaya Motor Dealer Ragil, Bekasi. Thus if the price can be reached by consumers, then the purchasing decision will increase, (3) Partially there is a positive and significant relationship between after-sales service and purchasing decisions on Yamaha Nmax motorbikes at Tambun Jaya Motor Dealer Ragil, Bekasi. Thus if the after-sales service can be implemented properly, then the purchasing decision will increase, and (4) Simultaneously there is a positive and significant relationship between product features, price and after-sales service with purchasing decisions on Yamaha Nmax motorbikes at Ragil Jaya Dealers Tambun Motorbike, Bekasi. Thus if the product features, prices and after-sales services can be applied properly, then the purchasing decision will increase</i></p>	
<p><b>Keywords: Product features, prices, after-sales services and purchasing decisions</b></p>	

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
SAMPUL DALAM .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I     PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
 <b>BAB II     KAJIAN PUSTAKA .....</b>	 <b>9</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori.....	16
2.2.1. Manajemen pemasaran.....	16
2.2.2. Pemasaran .....	17

2.2.3. Fitur Produk .....	17
2.2.3.1. Pengertian fitur produk .....	17
2.2.3.2. Indikator fitur produk .....	18
2.2.4. Harga .....	19
2.2.4.1. Pengertian harga .....	19
2.2.4.2. Indikator harga .....	20
2.2.5. Layanan Purna Jual .....	20
2.2.5.1. Pengertian layanan purna jual .....	20
2.2.5.2. Indikator layanan purna jual .....	21
2.2.6. Keputusan Pembelian .....	22
2.2.6.1. Pengertian keputusan pembelian .....	22
2.2.6.2. Indikator keputusan pembelian .....	23
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian .....	24
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian .....	25
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	28
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
3.2.1. Populasi penelitian .....	28
3.2.2. Sampel penelitian .....	28
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	30
3.4. Operasional Variabel .....	33
3.5. Metoda Analisis Data .....	33
3.5.1. Cara Pengolahan dan Penyajian Data .....	33
3.5.2. Analisis statistik data .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	39
4.2. Deskripsi Responden .....	40
4.3. Deskripsi Data .....	43
4.3.1. Variabel fitur produk .....	44
4.3.2. Variabel harga .....	44

	<b>Halaman</b>
4.3.3. Variabel layanan purna jual .....	45
4.3.4. Variabel keputusan pembelian .....	45
4.4. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	46
4.4.1. Hasil validitas.....	46
4.4.2. Hasil reliabilitas .....	50
4.5. Analisis Statistik Data .....	50
4.5.1. Analisis koefisien korelasi .....	50
4.5.2. Pengujian Hipotesis.....	53
4.6. Pembahasan.....	54
<b>BAB V    SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1. Simpulan .....	58
5.2. Saran.....	59
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya .....	59

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1. Skala Likert .....	30
Tabel 3.2. Indikator-indikator Penelitian .....	31
Tabel 3.3. Interpretasi Koefisien Korelasi .....	37
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	41
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan lama menggunakan sepeda motor matic.....	42
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan pembelian sepeda motor Yamaha Nmax yang berapa kali .....	43
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Fitur Produk ( $X_1$ ) .....	46
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Harga ( $X_2$ ) .....	47
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Layanan Purna Jual ( $X_3$ ) .....	48
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y) .....	49
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.11. Koefisien Korelasi Parsial $X_1$ dan Y.....	51
Tabel 4.12. Koefisien Korelasi Parsial $X_2$ dan Y.....	51
Tabel 4.13. Koefisien Korelasi Parsial $X_3$ dan Y.....	52
Tabel 4.14. Koefisien Korelasi Berganda .....	52
Tabel 4.15. Uji Hipotesis (Uji-t) .....	53
Tabel 4.16. Uji Hipotesis (Uji-F) .....	54

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Model Konsep Penelitian.....	27
<b>Gambar 4.1.</b> Diagram Skala Likert Variabel Fitur Produk .....	44
<b>Gambar 4.2.</b> Diagram Skala Likert Variabel Harga .....	44
<b>Gambar 4.3.</b> Diagram Skala Likert Variabel Layanan Purna Jual .....	45
<b>Gambar 4.4.</b> Diagram Skala Likert Variabel Keputusan Pembelian.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian .....	62
<b>Lampiran 2.</b> Skor variabel fitur produk .....	68
<b>Lampiran 3.</b> Skor variabel harga .....	70
<b>Lampiran 4.</b> Skor variabel layanan purna jual .....	72
<b>Lampiran 5.</b> Skor variabel keputusan pembelian .....	74
<b>Lampiran 6.</b> Output SPSS Uji Validitas .....	76
<b>Lampiran 7.</b> Output SPSS Uji Reliabilitas .....	80
<b>Lampiran 8.</b> Output SPSS Uji Koefisien Korelasi secara Parsial .....	81
<b>Lampiran 9.</b> Output SPSS Uji Koefisien Korelasi Berganda dan Hipotesis	82