

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA PT
CAPELLA DINAMIK NUSANTARA**

SKRIPSI



**Oleh:
Daniel Damanik
170910294**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA PT
CAPELLA DINAMIK NUSANTARA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Daniel Damanik
170910294**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Daniel Damanik
NPM : 170910294
Fakultas : Ilmu Sosial & Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA
PT CAPELLA DINAMIK NUSANTARA**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah ataupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebernarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 23 Juli 2021



Daniel Damanik
170910294

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA PADA PT
CAPELLA DINAMIK NUSANTARA**

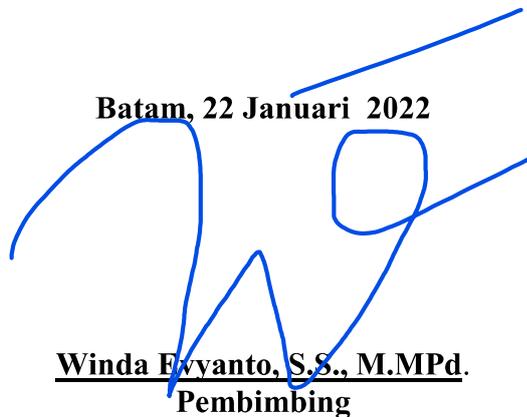
SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Daniel Damanik
170910294**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 22 Januari 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Winda Eyyanto', is written over the name and title of the supervisor.

**Winda Eyyanto, S.S., M.MPd.
Pembimbing**



ABSTRAK

Dunia bisnis berkembang pesat, dikarenakan dipergunakan ide kreatif dan inovatif. Sejalannya ide ini pemahaman akan pasar juga dikembangkan. Pelaksanaan pemasaran ini terfokus pada kebutuhan konsumen. Di era yang maju, kepemilikan transportasi masyarakat sangatlah penting. Ada banyak pilihan dalam penggunaan sarana transportasi. Misalnya, pilihan untuk menggunakan atau menggunakan transportasi darat, laut atau udara. Penggunaan sepeda motor sebagai transportasi darat sangat mudah untuk digunakan. Sepeda motor ialah sekian banyak dari bentuk transportasi yang paling lebih dipergunakan oleh banyak orang karena dapat mempermudah dan mempercepat jarak untuk mencapai tujuan utamanya baik di dalam maupun di luar kota. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian sepeda motor Honda di PT Capella Dinamik Nusantara. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan populasi orang yang pernah membeli sepeda motor Honda di PT Capella Dinamik Nusantara dan sampel sebanyak 130 orang. Kuesioner adalah instrumen penelitian ini. Pengolahan data menggunakan SPSS 26 dan dari hasil perhitungan diketahui bahwa kualitas pelayanan menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,116 > 1,97882$) dengan signifikansi $0,000$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Dan t_{hitung} ($3,471 > 1,97882$) t_{tabel} dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ untuk variabel kepuasan pelanggan yang artinya berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji F menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($98,258 > 2,67$) dengan signifikansi $0,00 < 0,05$ sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Nilai R Square adalah $0,607$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Konsumen; Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The business world is growing rapidly, because creative and innovative ideas are used. Along with this idea the understanding of the market is also developed. Implementation of this marketing focused on consumer needs. In an advanced era, ownership of public transportation is very important. There are many choices in the use of means of transportation. For example, the choice to use or use land, sea or air transportation. The use of motorbikes as land transportation is very easy to use. Motorcycles are some of the forms of transportation that are most used by many people because they can facilitate and speed up the distance to reach their main destinations both inside and outside the city. This study aims to analyze the effect of service quality and customer satisfaction on purchasing decisions for Honda motorcycles at PT Capella Dinamik Nusantara. This type of research is quantitative with a population of people who have bought a Honda motorcycle at PT Capella Dinamik Nusantara and a sample of 130 people. The questionnaire is the instrument of this research. Data processing using SPSS 26 and from the calculation results it is known that the quality of service produces $t_{count} > t_{table}$ ($6.116 > 1.97882$) with a significance of 0.000, meaning that service quality affects purchasing decisions. And t count ($3.471 > 1.97882$) t table with a significance of $0.000 < 0.05$ for the customer satisfaction variable, which means that it has a positive and significant effect on purchasing decisions. The results of the F test show that $f_{count} > f_{table}$ ($98.258 > 2.67$) with a significance of $0.00 < 0.05$ so that service quality and customer satisfaction have a positive and significant effect on purchasing decisions. The value of R Square is 0.607.

Keywords: *Service Quality. Customer Satisfaction; Purchasing Decisions.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd. selaku Pembimbing Skripsi penulis pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku dosen pembimbing akademik penulis pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan bekal ilmu selama masa perkuliahan.
7. Orang tua penulis, saudara kandung penulis dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi, perhatian, nasehat serta doa kepada penulis.
8. Sahabat- sahabat penulis yang telah berjuang bersama-sama dalam penyelesaian skripsi.
9. Serta seluruh pihak yang telah mendukung dalam penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 22 Januari 2022

Daniel Damanik



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi Masalah	5
1.3.Batasan Masalah.....	5
1.4.Rumusan Masalah	6
1.5.Tujuan Penelitian	6
1.6.Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1.Kajian Teori	9
2.1.1. Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1.2.Faktor – Faktor Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1.3.Indikator Keputusan Pembelian	10
2.1.2.Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.1.Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.2.Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.3.Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.3.Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.3.1.Pengertian Kepuasan Konsumen	13
2.1.3.2.Konsep – Konsep Kepuasan Konsumen	13

2.1.3.3.Indikator Kepuasan Konsumen	14
2.2.Penelitian Terdahulu	15
2.3.Kerangka Pemikiran.....	19
2.3.1.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2.3.2.Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	19
2.3.3.Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	20
2.4.Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1.Jenis Penelitian.....	22
3.2.Sifat Penelitian	22
3.3.Lokasi dan Periode Penelitian.....	23
3.3.1.Lokasi Penelitian.....	23
3.3.2.Periode Penelitian.....	23
3.4.Populasi dan Sampel	23
3.4.1.Populasi	23
3.4.2.Sampel.....	24
3.4.2.Teknik Sampling	24
3.5.Sumber Data.....	24
3.6.Metode Pengumpulan Data	24
3.7.Definisi Operasional Variabel.....	26
3.7.1.Variabel Dependen.....	26
3.7.2.Variabel Independen	26
3.8.Metode analisis data.....	28
3.8.1.Analisis Deskriptif	28
3.8.2.Uji Kualitas Data.....	28
3.8.2.1.Uji Validitas	28
3.8.2.2.Uji Realibilitas	28
3.8.3.Uji Asumsi Klasik	29
3.8.3.1.Uji Normalitas.....	29
3.8.3.2.Uji Multikolinieritas.....	29
3.8.3.3.Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.8.4.Uji pengaruh.....	30
3.8.4.1.Analisis Regresi Linear Berganda.....	31

3.8.4.2. Analisis Koefisien Determinasi	32
3.9. Uji Hipotesis	32
3.9.1. Uji T (Uji Parsial).....	32
3.9.2. Uji F (Uji Simultan)	33
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	36
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2.2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	38
4.2.3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	38
4.2.4. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	39
4.3. Deskripsi Jawaban Responden.....	39
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	39
4.3.2. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (X2).....	40
4.3.3. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	41
4.4. Hasil Analisis Data.....	42
4.4.1. Uji Validitas	42
4.4.2. Uji Reliabilitas	44
4.4.3. Uji Normalitas	45
4.4.4. Uji Multikolinearitas	47
4.4.5. Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.4.6. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	49
4.4.7. Uji R Square.....	50
4.5. Pengujian Hipotesis.....	51
4.5.1. Uji Statistik T	51
4.5.2. Uji Statistik F (Simultan)	52
4.6. Pembahasan.....	53
4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	53
4.6.2. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	53
4.6.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	54
4.7. Implikasi Hasil Penelitian	55
BAB V.....	56

KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1.Kesimpulan	56
5.2. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4. 1 P-P Plot Regression	45
Gambar 4. 2 Histogram	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan Sepeda Motor Honda PT Capella Dinamik Nusantara.	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	23
Tabel 3. 2 Skala Likert	25
Tabel 3. 3 Operasional Variabel.....	27
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur.....	38
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Penghasilan.....	39
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	39
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (X2).....	41
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	41
Tabel 4. 8 Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4. 9 Variabel KepuasanKonsumen	43
Tabel 4. 10 Variabel Keputusan Pembelian	44
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4. 12 Uji Kolmogorov-Smirnov	46
Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4. 15 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4. 16 Uji R Square	50
Tabel 4. 17 Uji Statistik T	51
Tabel 4. 18 Uji Statistik F	52

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Regresi Linear Berganda.....	31
Rumus 3. 2 Koefisien determinasi	32
Rumus 3. 3 Uji T	33
Rumus 3. 4 Uji F	33