

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP PENGAMBILAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MAZDA DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Vivian Setiawati
130910080**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP PENGAMBILAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MAZDA DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Vivian Setiawati
130910080**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Batam, 11 Febuari 2017

Yang membuat pernyataan,

Vivian Setiawati
130910080

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MAZDA DI KOTA BATAM

**Oleh
Vivian Setiawati
130910080**

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

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

Batam, 11 Febuari 2017

**Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Di era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, perusahaan berlomba-lomba bergerak lebih cepat di pasar agar bisa memenangkan persaingan. Isu globalisasi menjadi pemicu bagi perusahaan-perusahaan multi nasional untuk memperluas area cakupan usahanya ke berbagai negara di dunia. Hal ini juga dirasakan pada dunia bisnis otomotif. Terbukti dengan banyaknya perusahaan-perusahaan otomotif yang memasarkan produk mobilnya di Indonesia. Hal ini menyebabkan persaingan yang ketat dalam merebut pasar konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh antara Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mazda di Kota Batam. Populasi penelitian sebanyak 240 konsumen dengan jumlah sampel sebanyak 150 responden. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat eksplanatif dengan teknik analisis Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian mobil Mazda di Kota Batam. Sebaiknya Perusahaan Mazda Batam perlu meningkatkan strategi pemasaran usaha di tengah persaingan usaha dan dapat meningkatkan strategi harga yang lebih murah dibandingkan yang ditawarkan oleh pesaing lain, atau memberikan potongan harga spesial kepada pelanggan, Mazda Batam juga harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian dan lebih banyak memperkenalkan keunggulan kualitas produk Mazda kepada pelanggan Mazda.

Kata Kunci: harga, kualitas layanan, kualitas produk, keputusan pembelian

ABSTRACT

In this age of growing business and competition, companies in the market are reacting and adapting more quickly than ever. With a globalized economy, companies are also venturing out to different markets around the world. This is especially true in the automotive industry and it is evident to many automotive companies in Indonesia, where intense competition is observed within different automotive companies. The purpose of this study is to determine the effect and dominant between prices, quality of service, and quality products against purchasing decisions of consumers on Mazda cars in Batam. This includes the study of 240 customers with a total sample size of 150 respondents. The research method is a quantitative approach with explanative through multiple linear regression analysis technique. The results showed that the Price, Quality of service and Quality products, partially led to an increased purchasing decision of Mazda cars in Batam. The results suggested that Mazda should emphasize business strategy for offering lower price than other competitor's has offered, or give special discount to customer, Mazda Batam should emphasize on the quality of service as a better business model because, quality of service is an important aspect in influencing purchasing decisions, and introduce more about the product quality to customer.

Keywords: *price, service quality, product quality, purchase decision*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

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

1. Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam, Bapak Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M.
3. Bapak Putu Hari Kurniawan, S.Sos., M.M. selaku pembimbing Proposal penelitian pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberi semangat buat saya.
6. Teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi khususnya bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 11 Febuari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ixi
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR RUMUS	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu	51
2.3 Kerangka Pemikiran.....	52
2.4 Hipotesis.....	52

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	53
3.2 Operasional Variabel.....	56
3.3 Populasi dan Sampel	58
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Alat Pengumpulan data	59

3.5	Metode Analisis Data	62
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisis Karakteristik Responden	77
4.2	Hasil Penelitian	81
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	106

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	109
5.2	Saran.....	110

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Penjualan Mobil Mazda Tahun 2013-2015.....	6
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3.1 Tabel Variabel.....	56
Tabel 3.2 Teknik Pengumpulan Data Skala Likert	62
Tabel 3.3 Kriteria Berdasarkan Jumlah Skor	65
Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas	67
Tabel 3.5 Durbin-Watson.....	71
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian.....	76
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Status	80
Tabel 4.4 Kriteria Analisis Deskriptif.....	81
Tabel 4.5 Indikator Variabel Harga (X_1).....	82
Tabel 4.6 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	83
Tabel 4.7 Indikator Variabel Kualitas Produk (X_3)	85
Tabel 4.8 Indikator Variabel Keputusan Pembelian(Y).....	86
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harga (X_1).....	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)	89
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X_3).....	90
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Validitas</i> Keputusan Pembelian(Y)	91
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X_1)	92
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	93
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X_3)	94
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian(Y).....	95
Tabel 4.17 One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	97
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	98
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	99
Tabel 4.20 Hasil Uji Autokorelasi	100
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	101
Tabel 4.22 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	103
Tabel 4.23 Hasil Uji t.....	104
Tabel 4.24 Hasil Uji F	105

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Penjualan Mobil Mazda Tahun 2013-2015	6
Gambar 2.1 Strategi Pengembangan Produk	28
Gambar 2.2 Tahapan Pengembangan Produk	29
Gambar 2.3 Tahap-Tahap Proses Keputusan	45
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	52
Gambar 4.1 Pie Charts Jenis Kelamin Responden	78
Gambar 4.2 Pie Charts Usia Responden	79
Gambar 4.3 Pie Charts Satus Rsponden	80
Gambar 4.4 Uji Normalitas Kurva Histogram	96
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot	97
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas Scatterplot	99

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus <i>Slovin</i>	59
Rumus 3.2 Penentuan Rentang Skala.....	64
Rumus 3.3 Koefisien Reliabilitas <i>Alfa Cronbach</i>	66
Rumus 3.4 Rumus Person Product Moment.....	68
Rumus 3.5 Dusrbin-Watson.....	72
Rumus 3.6 Regresi Linear Berganda.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian

Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner

Lampiran 4. Hasil Output SPSS

Lampiran 5. Tabel R F, dan T