

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT RODAMAS
MAKMUR MOTOR BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Wira Gultom
140910295**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT RODAMAS
MAKMUR MOTOR BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Wira Gultom
140910295**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Wira Gultom
NPM/NIP : 140910295
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT RODAMAS MAKMUR MOTOR BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau 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 dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 03 Agustus 2018



Wira Gultom
140910295

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT RODAMAS MAKMUR MOTOR BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Wira Gultom
140910295**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 09 Agustus 2018



**Sri Afridola, S.E., M.M
Pembimbing**

ABSTRAK

Meningkatnya mobilitas masyarakat dari satu tempat ketempat yang lain saat ini didukung dengan kurang representatifnya transportasi umum di Indonesia membuat industri otomotif baik mobil maupun sepeda motor berkembang dengan pesat. Kurangnya pelayanan transportasi umum yang baik menjadikan masyarakat memiliki keinginan yang tinggi untuk menggunakan kendaraan pribadi. PT Rodamas Makmur Motor Batam sebagai dealer resmi Suzuki mengalami penurunan hasil penjualan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT Rodamas Makmur Motor Batam. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh, dengan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 180 konsumen PT Rodamas Makmur Motor Batam. Selanjutnya data yang terkumpul dianalisis dengan analisis regresi linear berganda dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 20. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, berdasarkan hasil uji t dengan nilai thitung > ttabel ($2,351 > 1,65336$) dengan nilai signifikan $0,20 < 0,05$. Promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada, berdasarkan hasil uji t dengan nilai thitung > ttabel ($12,037 > 1,65336$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Serta kualitas pelayanan dan promosi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, berdasarkan hasil uji F dengan nilai Fhitung > Ftabel ($106,419 > 3,05$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

To improvement the society mobilization from place to the other place where supported with minim of public transportation representative, making the automotive industry for motorcycles and cars are growing up. Minim of public transportation service makes the society eager to possess their own private transportation. PT Rodamas Makmur Motor Batam is a Suzuki formal dealer where has derivation outcome from couple years ago. The main of this research is to identify the influence of quality service to purchasing decision to PT Rodamas Makmur Motor Batam. The sample technique being used for collecting data this research is Saturated Sampling by distributing the questionnaires method to customers. The questionnaires are 180 costumers from PT Rodamas Makmur Motor Batam. The data being analyzed by using Double Regression Linear and supported by SPSS system (Statistic Product and Service Solution) 20 version. The result of the research is showed that quality of service has a significant influenced with the purchasing decision, based on the outcome of t with the value of $> t_{tabel}$ ($2,351 > 1,65336$) and significant value $0,20 < 0,05$. The promotion has significant influenced to purchasing decision for, based on the result of the test t with value of $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($12,037 > 1,65336$) and significant value $0,000 < 0,05$. The quality of service and promotion simultaneously have a significant influence to the purchasing decision, based on the test result F with value of $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($106,419 > 3,05$) and significant value with $0,000 < 0,05$.

Keywords: *Quality of service, promotion and Purchasing decision.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. 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. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ketua Program Studi Manajemen;
4. Ibu Sri Afridola, S.E., M.M selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia membantu memberikan masukan dan nasehat kepada penulis;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini sudah memberikan ilmu dan pengetahuan serta bimbingan kepada penulis;
6. Seluruh Karyawan PT Rodamas Makmur Motor Batam yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian di perusahaan;
7. Seluruh keluargaku tercinta Ayahanda Sahatan Gultom, Ibunda Lilis suryani Panjaitan, Kakak Murni, Abang Riau, Kakak Tetty, Abang Agus, Abang Efraim, Kakak Roma, Mida adikku tercantik serta kedua keponakan saya yang lucu-lucu Zilvanya dan Brayen yang sudah memberikan nasihat, doa, serta dukungan kepada penulis;
8. Teman terdekat saya Sari Gokma Sinaga yang sudah meberikan semangat dan meluangkan waktu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Teman-teman seperjuangan Desi Natalia, Roy Marlina, Tety Mai, Rada Yusni, dan Nani Naibaho yang telah memberikan dukungan, nasehat, doa dan menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dan selalu mencurahkan berkatnya, Amin.

Batam, 03 Agustus 2018

Wira Gultom
140910295

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Dasar	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.3 Hubungan kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	13
2.1.2 Promosi	13
2.1.2.1 Pengertian Promosi	13
2.1.2.2 Faktor-faktor yang memengaruhi bauran promosi	15
2.1.2.3 Tujuan Promosi	17
2.1.2.4 Hubungan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	18
2.1.2.5 Indikator Promosi	19
2.1.3 Keputusan Pembelian	20
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian	20
2.1.3.2 Struktur Keputusan Pembelian	21
2.1.3.3 Tahap-Tahap dalam Proses Pembelian	22
2.1.3.4 Faktor-Faktor Utama Penentu Keputusan Pembelian	24
2.1.3.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dan promosi terhadap Keputusan Pembelian	25
2.1.3.6 Indikator Keputusan Pembelian	26

2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Pemikiran	30
2.4	Hipotesis Penelitian	30
BAB III		
METODE PENELITIAN		
3.1	Desain Penelitian	31
3.2	Operasional Variabel	31
3.2.1	Variabel Independen	32
3.2.1.1	Kualitas Pelayanan (X_1)	32
3.2.1.2	Promosi (X_2)	32
3.2.2	Variabel Dependen	33
3.2.2.1	Keputusan Pembelian (Y)	33
3.3	Populasi dan Sampel	34
3.3.1	Populasi	34
3.3.2	Sampel	34
3.4	Sumber Data Penelitian	35
3.5	Alat Pengumpulan Data	36
3.6	Metode Analisis Data	37
3.6.1	Analisis Deskriptif	37
3.6.2	Uji Validitas Data	38
3.6.3	Uji Reliabilitas	39
3.6.4	Uji Asumsi Klasik	40
3.6.4.1	Uji Normalitas	41
3.6.4.2	Uji Multikolinieritas	41
3.6.4.3	Uji Heteroskedastisitas	42
3.6.5	Uji Pengaruh	42
3.6.5.1	Uji Regresi Linear Berganda	42
3.6.5.2	Koefisien Determinasi (R^2)	43
3.6.5.3	Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)	44
3.6.5.4	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	45
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	46
3.7.1	Lokasi Penelitian	46
3.7.2	Jadwal Penelitian	46
BAB IV		
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Profil Responden	47
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.2	Hasil Penelitian	50
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif	50
4.2.1.1	Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	50
4.2.1.2	Variabel Promosi (X_2)	52
4.2.1.3	Variabel Keputusan Pembelian (Y)	53
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	55

4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Data.....	55
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Data	57
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	59
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	59
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolonieritas	61
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh	63
4.2.4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	63
4.2.4.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.2.4.3 Hasil Uji T	65
4.2.4.4 Hasil Uji F	67
4.3 Pembahasan.....	68
BAB IV	
SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Data dengan Histogram.....	59
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot.....	60

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan Mobil Suzuki Pt Rodamas Makmur Motor Batam 2015-2017	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	34
Tabel 3. 2 Kriteria Analisis Deskriptif	37
Tabel 3. 3 <i>Range Validitas</i>	38
Tabel 3. 4 Indeks Koefisien Reliabilitas	40
Tabel 3. 5 Tabel Jadwal Penelitian	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan (X_1)	51
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Promosi (X_2)	52
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	54
Tabel 4. 8 Hasil uji Validitas Instrument 30 Responden	55
Tabel 4. 9 Hasil uji Validitas Instrument 180 Responden	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas instrument 30 Responden	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas instrument 30 Responden	58
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	61
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolonieritas	61
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji t	66
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	67

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Uji Validitas.....	38
Rumus 3. 2 Uji Reliabilitas	39
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda	43
Rumus 3. 4 Uji F	44
Rumus 3. 5 Uji t	45