

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, FITUR, DAN DESAIN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN HONDA MOBILIO DI HONDA ROYAL
KENJERAN**



Oleh:

YEREMIAS FRANKY MASTAIL

NPM: 13.1.02.08651

Program Studi Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, FITUR, DAN DESAIN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN HONDA MOBILIO DI HONDA ROYAL
KENJERAN**



Oleh:

YEREMIAS FRANKY MASTAIL

NPM: 13.1.02.08651

Program Studi Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, FITUR, DAN DESAIN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HONDA MOBILIO
DI HONDA ROYAL KENJERAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**YEREMIAS FRANKY MASTAIL
NPM : 13.1.02.08651**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 21 April 2018**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, M.M.

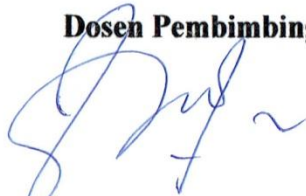
Anggota : 1. Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.

2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Triyonowati, S.E., M.Si.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **YEREMIAS FRANKY MASTAIL**

NPM : **13.1.02.08651**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, FITUR, DAN DESAIN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HONDA MOBILIO DI HONDA ROYAL KENJERAN

Diajukan untuk diuji pada tanggal 21 April 2018, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 21 April/2018



Yeremias Franky Matail

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Yeremias Franky Mastail
NPM : 13.1.02.08651
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 8 Oktober 1993
Agama : Islam
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (dua) / 2 (dua)
Alamat Rumah : Sombo 1 No 57 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Leonard mastail
Alamat Rumah / Telepon : Sombo 1 No 57 Surabaya
081332865257
Pekerjaan / Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Husnul Hidayah Surabaya Tahun 2005
2. Tamat SMP di SMP YP Trisila Surabaya Tahun 2008
3. Tamat SMA di SMA Negeri 8 Surabaya Tahun 2011
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------|----------|----------|-----------|------------|
| STIESIA | Surabaya | I-IX | 2013-2018 | - |

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat / Golongan | jabatan |
|-----------|-----------------------------------|--------------------|-----------|
| 2011-2012 | PT. Solid Gold Berjangka | - | Marketing |
| 2013-2015 | PT. Victory International Futures | - | Marketing |
| 2015-2017 | PT. Agrodana Futures | - | Marketing |

Dibuat dengan sebenarnya

Yeremias Franky Mastail

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, FITUR DAN DESAIN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN HONDA MOBILIO DI HONDA ROYAL KENJERAN “**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Siti Rokhmi Fuadati. M.Si. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Bapak Pimpinan dan Staff di HONDA ROYAL KENJERAN, yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya yang baik dalam penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan kakakku, terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan dan do'a sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan
8. Seluruh kawan-kawan SMX-1 angkatan tahun 2013 yang berjuang bersama dalam penyelesaian perkuliahan serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Seluruh tim Byzantium dan RoS yang terus saling memberikan dukungan dan doa satu sama lain.
10. Teman-teman Deden, Evran, Rizza, Indra, Aweng, Benny, Ard, Arika, Gilang, Bahri, Maspam, terima kasih atas segala inspirasi, motivasi, waktu dan doanya kepada saya untuk penyelesaian penelitian ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 21 April 2018

Yeremias Franky Mastail

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI | ii |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiii |
| INTISARI..... | xiv |
| <i>ABSTRACT</i> | xv |
| | |
| BAB 1 : PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian | 8 |
| | |
| BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .9 | 9 |
| 2.1 Tinjauan Teoritis | 9 |
| 2.1.1 Pemasaran..... | 9 |
| 2.1.2 Produk..... | 11 |
| 2.1.3 Atribut produk | 12 |
| 2.1.4 Kualitas produk..... | 13 |
| 2.1.5 Fitur | 17 |
| 2.1.6 Desain | 18 |
| 2.1.7 Keputusan Pembelian | 21 |
| 2.1.8 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian | 24 |
| 2.1.9 Hubungan Fitur terhadap Keputusan Pembelian ... | 25 |
| 2.1.10 Hubungan Desain terhadap Keputusan Pembelian . | 25 |
| 2.1.11 Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| 2.2 Rerangka Pemikiran | 28 |
| 2.3 Pengembangan Hipotesis | 28 |
| | |
| BAB 3 : METODA PENELITIAN | 30 |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian .. | 30 |
| 3.1.1 Jenis Penelitian | 30 |

| | | |
|-------------------------|---|-----------|
| 3.1.2 | Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian | 30 |
| 3.2 | Teknik Pengambilan Sampel | 31 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| 3.4 | Variabel Dan Definisi Operasional Variabel..... | 32 |
| 3.4.3 | Variabel | 32 |
| 3.4.4 | Definisi Operasional Variabel | 33 |
| 3.5 | Teknik Analisis Data | 35 |
| 3.5.1 | Uji Instrumen | 36 |
| 3.5.2 | Uji Asumsi Klasik | 36 |
| 3.5.3 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 38 |
| 3.5.4 | Uji Kelayakan Model | 39 |
| 3.5.5 | Pengujian Hipotesis | 40 |
| BAB 4 | : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 42 |
| 4.1 | Hasil Penelitian..... | 42 |
| 4.1.1 | Sejarah Singkat Perusahaan..... | 42 |
| 4.1.2 | Struktur Organisasi Honda Royal Kenjeran | 44 |
| 4.1.3 | Gambaran Subyek Penelitian..... | 45 |
| 4.1.4 | Karakteristik Responden..... | 46 |
| 4.1.5 | Deskripsi Variabel penelitian | 48 |
| 4.2 | Hasil Analisis Data | 51 |
| 4.2.1 | Uji Instrumen | 51 |
| 4.2.2 | Uji Asumsi Klasik | 53 |
| 4.2.3 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 57 |
| 4.2.4 | Uji Kelayakan Model..... | 58 |
| 4.3 | Pembahasan | 61 |
| 4.3.1 | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian..... | 61 |
| 4.3.2 | Pengaruh Fitur Terhadap Keputusan Pembelian ... | 62 |
| 4.3.3 | Pengaruh Desain Terhadap Keputusan Pembelian | 63 |
| BAB 5 | : PENUTUP | 64 |
| 5.1 | Simpulan..... | 64 |
| 5.2 | Keterbatasan | 64 |
| 5.3 | Saran..... | 65 |
| JADWAL PENELITIAN | | 67 |
| DAFTAR PUSTKA | | 68 |
| LAMPIRAN..... | | 70 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|----------------|
| 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 46 |
| 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 47 |
| 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 48 |
| 4. Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas produk..... | 49 |
| 5. Tanggapan Responden terhadap Variabel Fitur | 50 |
| 6. Tanggapan Responden terhadap Variabel Desain | 50 |
| 7. Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan pembelian | 51 |
| 8. Hasil Uji Validitas | 52 |
| 9. Hasil Uji Reliabilitas..... | 53 |
| 10. Hasil Uji Multikolinieritas..... | 55 |
| 11. Uji Regresi Linier Berganda..... | 57 |
| 12. Hasil Uji F | 58 |
| 13. Koefisien Determinasi (R^2)..... | 59 |
| 14. Hasil Uji t..... | 60 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| 1. Keputusan Pembelian | 22 |
| 2. Rerangka Konseptual..... | 28 |
| 3. Struktur Organisasi | 45 |
| 4. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot..... | 54 |
| 5. Gambar <i>Scatterplot</i> | 56 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| 1. Kuisisioner Penelitian..... | 70 |
| 2. Hasil Tabulasi Kuisisioner..... | 75 |
| 3. Karakteristik Responden..... | 80 |
| 4. Frekuensi Variabel..... | 81 |
| 5. Hasil Uji Instrumen..... | 88 |
| 6. Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 94 |
| 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 96 |
| 8. Hasil Uji Kelayakan Model..... | 96 |

