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

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh:

YEREMIAS FRANKY MASTAIL

NPM: 13.1.02.08651

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	Ketua Program Studi S1 Manajemen
Dr. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.	Dr. Triyonowati, S.E., M.Si.

Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadjrih 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 kesuluruhan 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

METERAI TEMPEL
TGL.
78DB5AEF950373634
6000
ENAM RIBU RUPIAH

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 Fadjrih 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
ABSTRACT..... 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
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 Insturmen 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 *Scatterplot* 56

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisioner Penelitian 70
2. Hasil Tabulasi Kuisioner 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