

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL DAIHATSU XENIA
(STUDI KASUS PADA PT ASCO PRIMA MOBILINDO ASCO
DAIHATSU CABANG MASTRIP SURABAYA)**



Oleh:

RAHADIAN FIRDAUS FANANI

NPM: 17.1.02.11101

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL DAIHATSU XENIA
(STUDI KASUS PADA PT ASCO PRIMA MOBILINDO ASCO
DAIHATSU CABANG MASTRIP SURABAYA)**



Oleh:

RAHADIAN FIRDAUS FANANI

NPM: 17.1.02.11101

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL DAIHATSU XENIA
(STUDI KASUS PADA PT ASCO PRIMA MOBILINDO ASCO
DAIHATSU CABANG MASTRIP SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran**

Oleh:

RAHADIAN FIRDAUS FANANI

NPM: 17.1.02.11101

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2021

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL DAIHATSU XENIA
(STUDI KASUS PADA PT ASCO PRIMA MOBILINDO ASCO
DAIHATSU CABANG MASTRIP SURABAYA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

RAHADIAN FIRDAUS FANANI

NPM : 17.1.02.11101

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 28 September 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Prijati, S.E., M.M.


2. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.

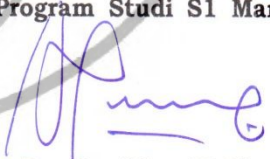
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Prijati, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA


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



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Rahadian Firdaus Fanani**

NPM : **17.1.02.11101**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN MOBI XENIA PADA PT ASCO PRIMA
MOBILINDO ASCO DAIHATSU CABANG MASTRIP SURABAYA**

Dijajukan untuk diuji pada tanggal 28 September 2021, 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 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 terima.

Surabaya, 28 September 2021

Yang membuat pernyataan,



Rahadian Firdaus Fanani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rahadian Firdaus Fanani
NPM : 17.1.02.11101
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 24 Maret 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 / 2 (Kedua)
Alamat Rumah : Bandarejo 2 Gang 3 No.8 RT.02 RW 05
Kel.Sememi Kec. Benowo Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Budi Haryono
Alamat Rumah/Telepon : Bandarejo 2 Gang 3 No.8 RT.02 RW 05
Kel.Sememi Kec. Benowo Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Margomulyo 29 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Klakahrejo 2 Surabaya Tahun 2011
2. Tamat SMP Negeri 47 Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SMA Hang Tuah 1 Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama	Tempat	Semester	Tahun	keterangan
PT				
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No.30 Surabaya		2017-2021	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL DAIHATSU XENIA (STUDI KASUS PADA PT ASCO PRIMA MOBILINDO ASCO DAIHATSU CABANG MASTRIP SURABAYA)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segalanya kepada:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Prijati, S.E., M.M., selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.
4. Dr. Prijati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dan memberikan banyak bimbingan serta pengarahan perihal penulisan skripsi.

5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan sebagai teladan selama kegiatan perkuliahan.
6. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Budi Haryono dan Ibu Parmi yang telah memberikan kasih sayang, dukungan moril serta materil yang tak terhingga nilainya. Begitu pula dengan saudara saya yaitu Rangga Wisnu Maulana, yang telah memberikan doa serta dukungan kepada penulis
7. Semua teman SM2 angkatan 2017, serta teman-teman bimbingan saya, khususnya kepada anggota grup SPM yaitu Teja, Rizal, Ghoni, Dandy, Andhika, Farid, Khrisna, Farhan, Dandani, Adit, Franklin, Fikri, Maul, Panca, Imam, Vinqi, Whan, Wahyudi, Zaka, Alfa yang selalu memberikan bantuan, dukungan, masukan, serta semangat penulis dalam mengerjakan skripsi.
8. Grup Ohh yang terdiri dari Ean, Niken, Risky, Mbak Nadia, dan Ekik, yang selalu bersedia menjadi saksi keluh kesah penulis, memberikan saran serta masukan dan bersedia menemani hingga akhir skripsi ini ditulis.
9. Kepada Xindy Imey Pratiwi dan Mbak Faiza yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya mengerjakan skripsi dan senantiasa memberikan ide serta saran dalam penulisan penelitian ini.
10. Penulis yang sudah berupaya menyelesaikan skripsi tepat waktu dan mampu belajar lebih walaupun tidak luput dari kesalahan pada saat menyelesaikan skripsi

11. Serta pihak - pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, 14 September 2021

Rahadian Firdaus Fanani



DAFTAR ISI

<u>HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI</u>	i
<u>HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI</u>	ii
<u>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</u>	iii
<u>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI</u>	iv
<u>HALAMAN PERNYATAAN</u>	v
<u>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</u>	vi
<u>KATA PENGANTAR</u>	vii
<u>DAFTAR ISI</u>	x
<u>DAFTAR TABEL</u>	xiii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	xiv
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	xv
<u>ABSTRAK</u>	xvi
<u>ABSTRACT</u>	xvii
<u>BAB 1 : PENDAHULUAN</u>	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	9
<u>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</u>	10
2.1 Tinjauan Teoritis	10
2.1.3 Pemasaran	10
2.1.3 Harga	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	16
2.1.4 Promosi	18
2.1.5 Keputusan Pembelian	23
2.1.6 Penelitian Terdahulu	28
2.2 Rerangka Konseptual	30
2.3 Pengembangan Hipotesis	30
2.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	30
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	31
2.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	32
<u>BAB 3 : METODE PENELITIAN</u>	33
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	33
3.1.1 Jenis Penelitian	33
3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	34

3.3 Teknik Pengumpulan Data	35
3.3.1 Jenis Data	35
3.3.2 Sumber Data.....	35
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	36
3.4.1 Variabel Penelitian	36
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.5.1 Uji Instrumen	39
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.5.4 Uji Kelayakan Model	42
3.5.5 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	43
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.2 Deskripsi Responden.....	46
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian	48
4.1.4 Uji Instrumen	53
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	54
4.1.6 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.1.7 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness of fit</i>)	59
4.1.8 Pengujian Hipotesis	60
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	62
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian	63
4.2.3 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	65
BAB 5 : PENUTUP	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Keterbatasan	69
5.3 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
JADWAL PENELITIAN	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel		Hal
1	Penjualan Mobil Xenia di PT Asco Prima Mobilindo Asco Daihatsu Cabang Mastrip Surabaya Tahun 2020	2
2	Temuan <i>Gap Research</i>	6
3	Penelitian Terdahulu	28
4	Kontruksi Kuesioner	39
5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	47
7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
8	Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	49
9	Tanggapan Responden Terhadap Harga	50
10	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	51
11	Tanggapan Responden Terhadap Promosi	52
12	Hasil Uji Validitas	53
13	Hasil Uji Reliabilitas	54
14	Hasil Uji Multikolinieritas	56
15	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	58
16	Hasil Uji F	59
17	Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda	60
18	Hasil Uji T	61

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar</u>	<u>Hal</u>
<u>1</u> <u>Proses Keputusan Pembelian</u>	<u>27</u>
<u>2</u> <u>Rerangka Konseptual</u>	<u>30</u>
<u>3</u> <u>Hasil Uji Normalitas</u>	<u>55</u>
<u>4</u> <u>Hasil Uji Heteroskedastisitas (Grafik Scatterplot)</u>	<u>57</u>



DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran</u>	<u>Hal</u>
<u>1 Kuesioner Penelitian</u>	<u>75</u>
<u>2 Tabulasi Frekuensi Data</u>	<u>79</u>
<u>3 Hasil Output Uji Validitas</u>	<u>86</u>
<u>4 Hasil Output Uji Reliabilitas</u>	<u>87</u>
<u>5 Hasil Output Uji Asumsi Klasik</u>	<u>88</u>
<u>6 Hasil Output Uji Regresi Linier Berganda</u>	<u>90</u>
<u>7 Hasil Uji Kelayakan Model</u>	<u>91</u>
<u>8 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji T)</u>	<u>92</u>
<u>9 Surat Tugas Penulisan Skripsi</u>	<u>93</u>
<u>10 Kartu Konsultasi Bimbingan</u>	<u>94</u>
<u>11 Berita Acara Skripsi</u>	<u>95</u>
<u>12 Surat Pengantar Ijin Riset</u>	<u>96</u>
<u>13 Surat Balasan Ijin Riset</u>	<u>97</u>
<u>14 Surat Keterangan Bebas Plagiasi</u>	<u>98</u>
<u>15 Sertifikat Seminar Metodologi</u>	<u>99</u>
<u>16 Hasil Cek Plagiasi</u>	<u>100</u>