

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI XPANDER**



**OLEH:**

**FIDERICO DERBY RAMADHANY**

**NPM: 20.1.02.12339**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI XPANDER**



**OLEH:**

**FIDERICO DERBY RAMADHANY**

**NPM: 20.1.02.12339**

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI XPANDER**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



**Diajukan Oleh:**

**FIDERICO DERBY RAMADHANY**

**NPM: 20.1.02.12339**

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

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI XPANDER**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**FIDERICO DERBY RAMADHANY**

**NPM : 20.1.02.12339**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 04 Mei 2024**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.**

**Anggota : 1. Drs. Ec. Yahya, M.M.**

**2. Okto Aditya Suryawirawan, SM., M.SM.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

**Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.**

**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**

**Prof. Dr. Nur Fauziah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **FIDERICO DERBY RAMADHANY**

N.P.M : **20.1.02.12349**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI XPANDER**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 04 Mei 2024, 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 symbol 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 saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya 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 saya terima.

Surabaya, 04 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,

  
Fiderico Derby Ramadhany

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Fiderico Derby Ramadhany  
NPM : 20.1.02.12339  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 17 November 2001  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/3  
Alamat Rumah : Jl. Ngagel Timur II No. 39  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Debby Andriani  
Alamat Rumah : Jl. Ngagel Timur II No. 39  
Alamat Kantor/Telepon : 082141578652  
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN SiwalanKerto 2 Surabaya Tahun 2014
2. Tamat SLTP di SMPN 49 Surabaya Tahun 2017
3. Tamat SLTA di SMA Dharma wanita Surabaya Tahun 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

| Nama PT | Tempat   | Semester | Tahun     | Keterangan                       |
|---------|----------|----------|-----------|----------------------------------|
| STIESIA | Surabaya | I – VIII | 2020-2024 | Program studi Strata 1 Manajemen |

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Tahun | Bekerja di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|-------|------------|------------------|---------|
| -     | -          | -                | -       |

Dibuat dengan sebenarnya,

**Fiderico Derby Ramadhany**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PROMOSI, HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI XPANDER”**

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian Skripsi tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, dan doa restu dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. 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. Dra. E.c, Sasi Agustin, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, dorongan kepada penulis dan dengan sabar memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan arahan kepada penulis selama menjalankan studi.
5. Seluruh responden komunitas xpander surabaya yang telah bersedia berpartisipasi dan memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
6. Semua keluarga khususnya Ayah, Ibu, Kakak dan Adik yang selama ini selalu memberikan dorongan support dan doa kepada saya dalam menempuh pendidikan sampai sekarang.
7. Deva dan Difa selaku teman satu bimbingan yang telah memberikan semangat dan dorongan dalam pengerjaan skripsi ini.

8. Fahresi, Yuan, Naufal, Kevin, Haris, Densa, Akram, Rangga, Daus, Edo, Visen, Eza, Alip, April, dan Teman–teman SM5 angkatan 2020 yang telah membantu dan mendukung penulis mulai dari proses perkuliahan hingga selesainya skripsi ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 20 Februari 2024

**Fiderico Derby Ramadhany**





## DAFTAR ISI

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....                              | i         |
| HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....                             | ii        |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....                                     | iii       |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....                           | iv        |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                                       | iv        |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....                                      | vi        |
| KATA PENGANTAR .....                                           | vii       |
| DAFTAR GAMBAR .....                                            | xiii      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                           | xiv       |
| ABSTRAK.....                                                   | xv        |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                          | xvi       |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                                 | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                       | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                      | 7         |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                     | 7         |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....                                    | 8         |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....                             | 9         |
| <b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ....</b> | <b>10</b> |
| 2.1 Tunjauan Teoritis .....                                    | 10        |
| 2.1.1 Pemasaran .....                                          | 10        |
| 2.1.2 Promosi .....                                            | 11        |
| 2.1.3 Harga.....                                               | 14        |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan .....                                 | 18        |
| 2.1.5 Kualitas Produk.....                                     | 20        |
| 2.1.6 Keputusan Pembelian.....                                 | 23        |
| 2.2 Rerangka Konseptual .....                                  | 27        |

|              |                                                                      |           |
|--------------|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.3          | Penelitian Terdahulu.....                                            | 28        |
| 2.4          | Pengembangan Hipotesis .....                                         | 29        |
| 2.4.1        | Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....                  | 29        |
| 2.4.2        | Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....                     | 30        |
| 2.4.3        | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian<br>.....    | 31        |
| 2.4.4        | Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....           | 32        |
| <b>BAB 3</b> | <b>METODE PENELITIAN.....</b>                                        | <b>33</b> |
| 3.1          | Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian ..... | 33        |
| 3.2          | Teknik Pengambilan Sampel.....                                       | 33        |
| 3.3          | Teknik Pengumpulan Data .....                                        | 35        |
| 3.3.1        | Jenis Data .....                                                     | 35        |
| 3.3.2        | Sumber Data.....                                                     | 35        |
| 3.3.3        | Pengumpulan Data .....                                               | 36        |
| 3.4          | Variabel dan Definisi Operasional variabel .....                     | 37        |
| 3.4.1        | Variabel.....                                                        | 37        |
| 3.4.2        | Definisi Operasional Variabel.....                                   | 38        |
| 3.5          | Teknik Analisis Data .....                                           | 43        |
| 3.5.1        | Uji Instrumen .....                                                  | 43        |
| 3.5.2        | Analisis Regresi Linear Berganda.....                                | 44        |
| 3.5.3        | Uji Asumsi Klasik .....                                              | 45        |
| 3.5.4        | Uji Kelayakan Model .....                                            | 48        |
| 3.5.5        | Uji Hipotesis (Uji t).....                                           | 48        |
| <b>BAB 4</b> | <b>HASIL PENELITIAN &amp; PEMBAHASAN .....</b>                       | <b>50</b> |
| 4.1          | Hasil Penelitian.....                                                | 50        |
| 4.1.1        | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                 | 50        |

|                          |                                                                           |           |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.2                    | Hasil Uji Instrumen .....                                                 | 52        |
| 4.1.3                    | Statistik Deskriptif .....                                                | 53        |
| 4.1.4                    | Hasil Statistik Inferensial .....                                         | 60        |
| 4.2                      | Pembahasan .....                                                          | 69        |
| 4.2.1                    | Pengaruh Promosi (P) terhadap Keputusan Pembelian (KP).....               | 69        |
| 4.2.2                    | Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian (KP) .....                    | 70        |
| 4.2.3                    | Pengaruh Kualitas Pelayanan (KPL) terhadap Keputusan Pembelian (KP) ..... | 71        |
| 4.2.4                    | Pengaruh Kualitas Produk (KPR) terhadap Keputusan Pembelian (KP) .....    | 73        |
| <b>BAB 5</b>             | <b>PENUTUP.....</b>                                                       | <b>74</b> |
| 5.1                      | Simpulan.....                                                             | 74        |
| 5.2                      | Keterbatasan .....                                                        | 75        |
| 5.3                      | Saran.....                                                                | 75        |
| JADWAL PENELITIAN .....  |                                                                           | 77        |
| DAFTAR PUSTAKA .....     |                                                                           | 78        |
| LAMPIRAN – LAMPIRAN..... |                                                                           | 80        |

## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                        | Halaman |
|--------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Spesifikasi Mobil dan Harga.....                          | 3       |
| 2. Mapping Penelitian Terdahulu.....                         | 28      |
| 3. Skala Likert.....                                         | 37      |
| 4. Hasil Uji Validitas.....                                  | 52      |
| 5. Hasil Uji Reliabilitas.....                               | 53      |
| 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....    | 54      |
| 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....             | 55      |
| 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....        | 55      |
| 9. Tanggapan Responden Berdasarkan Promosi.....              | 56      |
| 10. Tanggapan Responden Berdasarkan Harga.....               | 57      |
| 11. Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....  | 58      |
| 12. Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Produk.....     | 59      |
| 13. Tanggapan Responden Berdasarkan Keputusan Pembelian..... | 60      |
| 14. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....              | 61      |
| 15. Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogorov Smirnov.....      | 63      |
| 16. Hasil Uji Multikolinieritas.....                         | 65      |
| 17. Hasil Uji F.....                                         | 67      |
| 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda.....             | 67      |
| 19. Hasil Uji t.....                                         | 68      |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                     | Halaman |
|--------------------------------------------|---------|
| 1 Tahap Proses Pengambilan Keputusan ..... | 26      |
| 2 Rerangka Konseptual .....                | 27      |
| 3 Hasil Uji Normalitas .....               | 64      |
| 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....      | 66      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                                        | Halaman |
|-------------------------------------------------|---------|
| 1. Kuesioner .....                              | 80      |
| 2. Tabulasi Kuesioner.....                      | 85      |
| 3. Hasil Output SPSS .....                      | 88      |
| 4. Uji Reliabilitas .....                       | 92      |
| 5. Analisis Deskriptif .....                    | 92      |
| 6. Uji Regresi .....                            | 100     |
| 7. Uji Asumsi Klasik.....                       | 100     |
| 8. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi..... | 103     |
| 9. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi .....     | 103     |
| 10. Surat Ijin Riset .....                      | 105     |
| 11. Surat Keterangan Selesai Riset .....        | 106     |
| 12. Sertifikat Seminar Hasil.....               | 107     |
| 13. Surat Keterangan Bebas Plagiasi .....       | 108     |