

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DOOSAN EXCAVATOR S 340 LC-V
DALAM PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Nama : Welly Imelda
NIM : 43108110-228



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2013

**ANALISIS KUALITAS PRODUK DOOSAN EXCAVATOR S 340 LC-V
DALAM PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**Nama : Welly Imelda
NIM : 43108110-228**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Welly Imelda
NIM : 43108110228
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebernarnya.

Jakarta, 23 September 2012



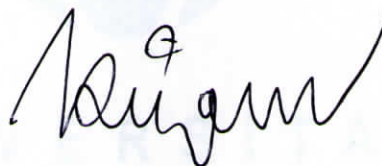
Welly Imelda
NIM : 43108110228

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Welly Imelda
NIM : 43108110228
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Produk DOOSAN Excavator S340 LC-V
Dalam Proses Keputusan Pembelian Konsumen
Tanggal Lulus Ujian : 15 Maret 2013

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi



(Priyono, SE, ME)

Dekan



(Dr. Wiwik Utami, SE, AK, MS)

Ketua Program Studi Manajemen – S1



(Dr. Rina Astini, SE, MM)

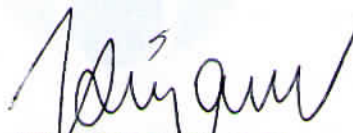
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Analisis Kualitas Produk DOOSAN Excavator S340LC-V
Dalam Proses Keputusan Pembelian Konsumen

Dipersiapkan dan Disusun oleh :
Welly Imelda
43108110-228

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 15 Maret 2013

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



PRIYONO, SE, ME

Anggota Dewan Penguji



YULI HARWANI, Dra, MM

Anggota Dewan Penguji



ENDI REKARTI, SE, ME

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Produk DOOSAN Excavator S 340 LC-V Dalam Proses Keputusan Pembelian Konsumen”**, untuk memenuhi salah satu dari syarat dalam menempuh ujian sidang sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan, kerjasama, saran dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini, yaitu :

1. Bapak H. Probosutejo, selaku Ketua Yayasan Menara Bhakti Universitas Mercu Buana, Jakarta
2. Bapak DR. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta
3. Ibu Dr. Wiwik Utami, SE, Ak, Ms, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Kepala – Prodi Strata – 1 Manajemen Universitas Universitas Mercubuana, Jakarta
5. Ibu Daru Asih, SE, M.Si selaku Sekretaris Prodi Strata – 1 Manajemen Universitas Mercubuana, Jakarta

6. Dosen penguji mata kuliah.
7. Bapak Priyono, SE, ME selaku dosen pembimbing
8. Segenap Dosen beserta para staf administrasi, staf perpustakaan dan satpam Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana.
9. Untuk Ibu tercinta, yang setiap saat selalu memberikan doa, restu, dorongan, dukungan, semangat, cinta dan kasih sayangnya kepada penulis selama ini baik moral, materil, maupun spiritual. Untuk Ayah terima kasih atas semua nasehat yang diberikan.
10. Bapak Humas Sopotro, President Director PT. Kobexindo Tractors Tbk
11. Bapak Almuqri Sagitri Putra, Deputy Marketing Director PT. Kobexindo Tractors Tbk.
12. Adhy Prasetyo. Terima kasih ya, selalu semangat in aku tiap saat untuk selesai in skripsi ini. Terima kasih banyak ya buat doa, kasih sayang dan dukungan kamu.
13. Oki, Nara, Ibu Divi, Ibu Rini, Ibu Diah, Ibu Femmy, Ibu Wati dan semua temen-temen angkatan XIII Universitas Mercubuana.
14. Para responden yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian untuk membantu selesainya penelitian ini.
15. Pihak-Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas partisipasinya yang telah banyak membantu penulis.

Semoga Allah SWT memberi rahmat dan berkah kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan dan penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu segala kritik dan saran akan diterima dengan senang hati guna menjadi bahan masukan dan pertimbangan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna bagi rekan-rekan sekalian. Terima kasih.

Jakarta, 18 Februari 2013



Welly Imelda

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| ABSTRAK | xv |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II. LANDASAN TEORI | 10 |
| 2.1 Pengertian Pemasaran | 10 |
| 2.1.1 Konsep Pemasaran | 10 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran | 10 |
| 2.2 Bauran Pemasaran | 11 |
| 2.3 Definisi Produk | 13 |
| 2.3.1 Karakteristik Produk | 15 |

| | | | |
|-----------------|---------|--|-----------|
| | 2.3.2 | Klasifikasi Produk | 16 |
| | 2.3.3 | Diferensiasi Produk | 20 |
| | 2.3.4 | Pelabelan | 22 |
| | 2.3.5 | Jaminan dan Garansi | 22 |
| | 2.3.6 | Sistem dan Bauran Produk | 23 |
| | 2.3.7 | Analisis Lini Produk | 23 |
| | 2.3.8 | Co Branding | 24 |
| | 2.4 | Definisi Kualitas..... | 26 |
| | 2.4.1 | Kualitas Produk | 27 |
| | 2.4.2 | Dimensi Kualitas Produk | 27 |
| | 2.5 | Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen | 29 |
| | 2.5.1 | Dimensi Keputusan Pembelian Konsumen | 30 |
| | 2.5.2 | Jenis-Jenis Perilaku Keputusan Pembelian | 33 |
| | 2.6 | Penelitian Terdahulu | 37 |
| BAB III. | | METODOLOGI PENELITIAN | 39 |
| | 3.1 | Sejarah Perusahaan | 39 |
| | 3.2 | Desain Penelitian | 40 |
| | 3.3 | Hipotesis | 40 |
| | 3.4 | Variabel dan Skala Penelitian | 41 |
| | 3.5 | Metode Pengumpulan Data | 42 |
| | 3.6 | Definisi Operasional Variabel | 43 |
| | 3.7 | Jenis Data | 44 |
| | 3.8 | Populasi dan Sampel Penelitian | 45 |
| | 3.9 | Metode Analisis Data..... | 46 |
| | 3.9.1 | Analisis Kuantitatif | 46 |
| | 3.9.1.1 | Uji Validitas | 46 |
| | 3.9.1.2 | Uji Reabilitas | 47 |
| | 3.9.2 | Deskriptif | 47 |
| | 3.9.3 | Regresi Berganda | 49 |
| BAB IV. | | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 52 |
| | 4.1 | Hasil Penelitian | 52 |

| | | |
|--------|--|----|
| 4.1.1 | Karateristik Responden | 52 |
| 4.1.2 | Hasil Uji Validitas dan Reabilitas | 54 |
| 4.1.3 | Hasil Uji Deskriptif | 57 |
| 4.1.4 | Hasil Uji Regresi | 58 |
| 4.2. | Pembahasan | 62 |
| BAB V. | KESIMPULAN DAN SARAN | 64 |
| 5.1. | Kesimpulan | 64 |
| 5.2. | Saran | 64 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 66 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-------------|---|----|
| Tabel 3.1. | Definisi Operasional | 43 |
| Tabel 4.1. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 52 |
| Tabel 4.2. | Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan | 53 |
| Tabel 4.3. | Karakteristik Responden Berdasarkan Umur | 53 |
| Tabel 4.4. | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk | 55 |
| Tabel 4.5. | Hasil Uji Variabel Keputusan Pembelian | 55 |
| Tabel 4.6. | Hasil Uji Reabilitas Variabel | 56 |
| Tabel 4.7. | SPSS Kualitas Produk | 56 |
| Tabel 4.8. | SPSS Keputusan Pembelian | 56 |
| Tabel 4.9. | Hasil Uji Deskriptif Kualitas Produk | 57 |
| Tabel 4.10. | Hasil Uji Deskriptif Keputusan Pembelian | 58 |
| Tabel 4.11. | Analisis Regresi Linier Berganda | 59 |
| Tabel 4.12. | Hasil Uji T | 60 |
| Tabel 4.13. | Hasil Uji F | 61 |
| Tabel 4.14. | Hasil Uji R^2 | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 1.1 | Langkah – Langkah dalam Menganalisis Pesaing | 3 |
| Gambar 2.1 | Tiga Tingkatan Produk | 15 |
| Gambar 2.2 | Proses Keputusan Pembeli | 31 |
| Gambar 2.3 | Empat Tipe Perilaku Pembelian | 34 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|--|----|
| Lampiran 1. | Hasil Uji Validitas Reliabilitas | 67 |
| Lampiran 2. | Output SPSS Regresi | 70 |
| Lampiran 3. | Output SPSS Frekuensi | 72 |
| Lampiran 4. | Tabulasi Data Kuesioner Variabel Kualitas Produk | 73 |
| Lampiran 5. | Tabulasi Data Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian | 75 |
| Lampiran 6. | Tabulasi Data Kuesioner Demografi Responden..... | 77 |
| Lampiran 7. | Kuesioner | 78 |