

**ANALISIS PENGARUH *KUALITAS PRODUK* DAN  
*LAYANAN PURNA JUAL* TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN HONDA BEAT TAHUN 2012 DI  
PT. SETIA UTAMA MOTOR  
TANGERANG**

**SKRIPSI**

**Nama : Ahmed Khusni**

**Nim : 43108120125**



**Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Mercu Buana**

**Jakarta**

**2013**

**ANALISIS PENGARUH *KUALITAS PRODUK* DAN  
*LAYANAN PURNA JUAL* TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN HONDA BEAT TAHUN 2012 DI  
PT. SETIA UTAMA MOTOR  
TANGERANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh  
GELAR SARJANA EKONOMI & BISNIS  
Program Studi Manajemen**

**Nama : Ahmed Khusni**

**Nim : 43108120125**



**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Mercu Buana**

**Jakarta**

**2013**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmed Khusni

NIM : 43108120125

Program Studi : Manajemen S1

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 sebenarnya.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Jakarta, Agustus 2013

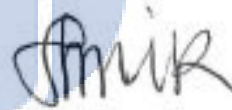
  
METERAI  
TEMPEL  
B2060ABF198531003  
6000  
**(AHMED KHUSNI)**  
NIM . 43108120125

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ahmed Khusni  
Nim : 43108120125  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Honda Beat tahun 2012 di PT. Setia Utama Motor Tangerang.

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi



(Sahibul Munir, SE, M.Si.)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S-1



(Dr. Wiwik Utami ,AK.,CA)



(Dr. Rina Astini ,SE,MM)

## **LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

Skripsi

Analisis Pengaruh *Kualitas Produk* dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan  
Pembelian Honda Beat tahun 2012 di PT. Setia Utama Motor Tangerang

Dipersiapkan dan disusun oleh :

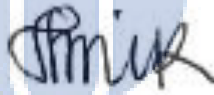
Ahmed Khusni

43108120125

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 10 September 2013

**Susunan Dewan Penguji**


**Ketua Dewan Penguji/Pembimbing Skripsi**



Sahibul Munir SE, M.Si.

UNIVERSITAS

**Anggota Dewan Penguji**



Drs. Hasanuddin Pasiatma, M.Si.

**Anggota Dewan Penguji**



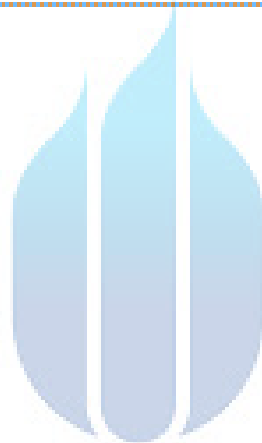
Tafiprios SE, MM

## DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
ABSTRAK .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH .....	12
1.3 TUJUAN PENELITIAN .....	12
1.4 BATASAN MASALAH .....	13
1.5 MANFAAT PENELITIAN .....	14
BAB II DASAR TEORI .....	15
2.1 DEFINISI PEMASARAN .....	15
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	16
2.2 PERILAKU KONSUMEN .....	17
2.3 Kualitas Produk .....	18
2.3.1 Indikator Kualitas Produk .....	20
2.4 Layanan Purna Jual .....	20
2.4.1 Indikator Layanan Purna Jual .....	22
2.5 Keputusan Pembelian .....	22
2.5.1 Indikator Keputusan Pembelian .....	25
2.6 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	26
2.7 Hipotesis .....	26
2.8 Penelitian Terdahulu .....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	28
3.1 Objek Penelitian .....	28
3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	28

	Halaman
3.2 Struktur Organisasi & Uraian Tugas.....	33
3.3 Desain Penelitian.....	35
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5.1 Variabel Penelitian.....	37
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.6 Populasi dan Sampel.....	42
3.7 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.7 Metode Analisis.....	45
3.7.1 Analisis Kuantitatif.....	45
3.7.1.1 Statistik Deskriptif.....	45
3.7.1.2 Uji Reliabilitas dan Validitas.....	46
3.7.1.3 Analisis Regresi Berganda.....	47
3.7.1.3.1 Uji Signifikansi Parameter Individual t ( Uji Statistik t).....	49
3.7.1.3.1 Uji Signifikansi Simultan F ( Uji Statistik F).....	49
3.8 Analisis Data Kualitatif.....	50
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Umum Responden.....	50
4.1.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
4.1.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Domisili.....	53
4.1.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	54
4.1.6 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Memiliki Honda Beat dan membeli Sepeda Motor Honda Beat di PT. Setia Utama Motor Tahun 2012.....	55
4.2 Hasil Pengolahan Data Kuesioner.....	55
4.2.1 Uji Validitas Data Kuisioner.....	55
4.2.1.1 Tabel Perhitungan Validitas Dengan SPSS 18.0.....	56
4.2.1.2 Relapindasi Hasil Uji Validitas.....	59
4.2.2 Uji Reabilitas Data Kuesioner.....	60
4.2.2.1 Tabel Perhitungan Reabilitas Dengan SPSS 18.0.....	60

	<b>Halaman</b>
4.2.3 Analisis Regresi Berganda Data Kuesioner.....	62
4.2.3.1 Uji t (Uji Parsial).....	63
4.2.3.2 Uji F (Uji Simultan).....	65
4.3 Analisis Kualitatif.....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

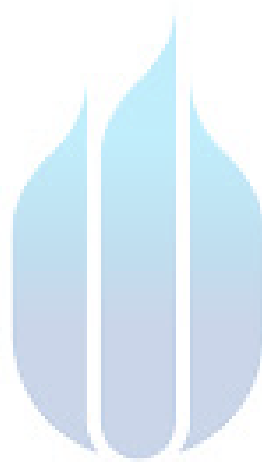


## GAMBAR TABEL

Tabel 1.1 Volume penjualan tahun 2011.....	4
Tabel 1.2 Volume penjualan semester pertama tahun 2012.....	5
Tabel 1.3 Volume penjualan tahun 2011.....	6
Tabel 1.4 Volume penjualan tahun 2012.....	7
Tabel 3.4 Variabel Penelitian.....	40
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	53
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Domisili.....	54
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	54
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Memiliki Honda Beat dan Membeli Sepeda Motor Honda Beat di PT. Setia Utama Motor Tahun 2012.....	55
Tabel 4.7 Tabel Perhitungan Validitas Kualitas Produk.....	56
Tabel 4.8 Tabel Perhitungan Validitas Layanan Purna Jual.....	57
Tabel 4.9 Tabel Perhitungan Validitas Keputusan Pembelian.....	57
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	59
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Layanan Purna Jual.....	59
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	59
Tabel 4. 13 Tabel Perhitungan Reliabilitas Kualitas Produk.....	60
Tabel 4.14 Perhitungan Reliabilitas Layanan Purna Jual.....	61
Tabel 4.15 Tabel Perhitungan Reliabilitas Keputusan Pembelian.....	61
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Berganda.....	62
Tabel 4.18 Hasil Uji t.....	64
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	65

## DAFTAR GAMBAR

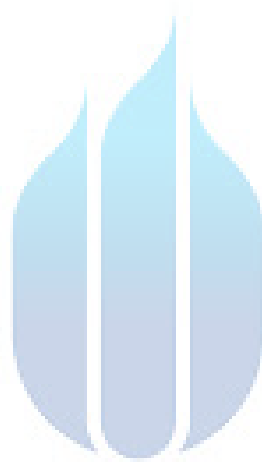
	<b>Halaman</b>
Gambar 2. 1 Proses Keputusan Pembelian.....	23
Gambar 2.2 Keangka Pemikiran Teoritis.....	26
Gambar 2.3 Struktur Organisasi.....	33
Gambar 3. 1 Model Penelitian.....	37



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	73
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA KUESIONER.....	77
LAMPIRAN 3 TABEL F.....	80
LAMPIRAN 4 TABEL L.....	82
LAMPIRAN 5 TABEL r.....	84



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA