

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN  
BRAND IMAGE TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KENDARAAN *BEIBEN TRUCK***

(Study Kasus pada Pelanggan PT. Prima Auto Indonesia di Curug Tangerang)

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**  
Program Studi Teknik – Strata 1



**RADOT MARIS PAULINUS BUTARBUTAR**  
41612110058

**UNIVERSITAS**  
**MERCU BUANA**  
Pembimbing:  
**Ir. MUHAMMAD KHOLIL,MT.**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**JAKARTA**  
**2016**



## LEMBAR PENGESAHAN

### LAPORAN KERJA PRAKTIK

"PENGARUH KU ALITAS, HARGA, PROMOSI DAN *BRAND IMAGE*  
TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN KENDARAAN TRUCK  
(Study Kasus pada Pelanggan PT. Prima Auto Indonesia di Curug Tangerang)"

Dibuat Oleh:

RADOT MARIS PAULINUS BUTARBUTAR

41612110058

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Kend. Pemb. Log.  
Muhammad, Khalid, Jr., MT  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**BEIBEN TRUCK**  
Beiben Heavy Duty Truck CO., LTD.



**PT. PRIMA AUTO INDONESIA**  
Pabrik Otomotif Agam / Dierbau  
Heavy Duty Truck / Truk / Semi-trailer

**SURAT KETERANGAN**  
**No.003/KET./PERSONA/PAI/VI/2016**

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Seksi Personalia, menerangkan bahwa:

Nama : Radot Maris Paulinus Butarbutar

NIM : 41612110058

Jurusan : Teknik Industri

Bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Kerja Praktek di perusahaan Kami, terhitung sejak tanggal 1 Februari 2016 s/d 30 Juni 2016, dan telah melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya dengan baik sebagaimana yang telah dibuktikan.

Demikian surat keterangan ini Kami buat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, Kami ucapkan terima kasih.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Tangerang, 30 Juni 2016

*Gandy Artawan*  
Ka. Personalia

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang beranda tangan dibawah ini:

Nama : RADOT MARIS PAULINUS BUTARBUTAR

NIM : 41612110058

Program Studi : TEKNIK SURTA - 1

Menyatakan bahwa laporan kerja praktek 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) dan akan mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian saya buat surat pernyataan ini dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jangerang, Juni 2016

  
MATERAI  
SEKHEL  
MERCU BUANA  
RADOT BUTARBUTAR  
Radot Butarbutar

# Epilog...

Jika kau merasa lelah dan tak bernyala, Tuhan tahu berapa sering engkau sudah berusaha.

Ketika kau sudah menangis sekian lama dan hatimu masih terasa pedih, Tuhan sudah mengh tunggu an mu...

Ketika kau merasa sedih dan Tuhan selalu berada di sampingmu.

Jika tiba-tiba kau dapat melihat jejak-jejak langkahmu, Tuhan sedang berbicara kepadamu.

Ketika sesuatu yang indah terjadi dan kau dipenuhi ketakutan, Tuhan telah datang menyempatkanmu.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Ingat bahwa di manapun kau atau ke manapun kau menghadap...

TUHAN MENGETAHUI...

Jakarta, 2018



Rida "Rida" Pratiwi



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek dengan judul “**Pengaruh Kualitas, Harga, Promosi dan Brand Image Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Kendaraan Truck (Study Kasus pada Pelanggan PT. Prima Auto Indonesia di Curug Tangerang)**”, Laporan Kerja Praktek ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan Program S1 di Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Dalam menyelesaikan laporan kerja praktek ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak:

1. Bapak Kholi, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana beserta seluruh dosen di lingkungan Teknik Industri FT-UMB.
2. Seluruh dosen – dosen yang telah memberikan pelurusan dan pengarahan selama proses belajar dan mengajar.
3. Seluruh rekan-rekan Teknik Industri angkatan 2016 dan 2017, atas kebersamaan yang telah tercipta. Special untuk mereka yang selalu menginspirasi, mengkritik dan memberikan dorongan semangat.
4. Seluruh Asisten LAP atas kerjasama yang luar biasa, semoga kita bias tetap bekerja dengan baik.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi kemajuan keilmuan Teknik Industri pada umumnya. Mudah-mudahan Tuhan Yang Maha Esa memberkati usaha yang kita lakukan, Amin

Jakarta, 2016



Percas

## DAFTAR ISI

### DAFTAR ISI

### DAFTAR TABEL

### DAFTAR GAMBAR

### DAFTAR LAMPIRAN

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	5

### BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat PT. Prima Auto Indonesia .....	7
2.2 Struktur Organisasi .....	8
2.2.1 Uraian Kerja .....	9
2.3 After Sales Service .....	13
2.3.1 Unsur-Unsur After Sales Service .....	14
2.3.2 Produk-Produk Beiben .....	18
2.3.2 Daftar Harga Beiben Truck .....	19

### BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Landasan Teori .....	20
3.1.1 Keputusan Pembelian .....	20
3.1.1.1 Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian .....	22
3.1.1.2 Aspek-Aspek Keputusan Membeli .....	25
3.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Membeli .....	26



3.1.2 Kualitas Produk .....	29
3.1.2.1 Dimensi Kualitas Produk .....	29
3.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	30
3.1.3 Harga Produk .....	33
3.1.3.1 Penetapan Harga .....	35
3.1.3.2 Tujuan Penetapan Harga .....	35
3.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga .....	37
3.1.4 Promosi .....	38
3.1.4.1 Bauran Promosi .....	39
3.1.4.2 Tahap-Tahap Pelaksanaan Promosi .....	40
3.1.5 Merek ( <i>Brand</i> ) .....	41
3.1.5.1 Pengertian <i>Brand Image</i> (Citra Merek) .....	43
3.1.5.2 Hubungan <i>Brand Image</i> Terhadap Pengaruh Keputusan Pembelian .....	45
3.1.6 Kerangka Pemikir Teoritis .....	46

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1 Karakteristik Responden .....	47
4.1.1 Perusahaan Bergerak di bidang .....	48
4.1.2 Lama Kerja Sama .....	48
4.1.3 Jumlah Truck yang Dimiliki .....	49
4.2 Analisa Kualitas Produk Beiben Truck .....	49
4.3 Analisa Harga Produk Beiben Truck .....	52
4.4 Analisa Promosi Produk Beiben Truck .....	55
4.5 Analisis <i>Brand Image</i> / Citra Merek Produk <i>Beiben Truck</i> .....	57
4.6 Analisis Keputusan Pembelian Pada PT Prima Auto Indonesia .....	59

4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....63

4.7.1 Uji Validitas .....63

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....66

5.2 Saran .....66

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi PT. Prima Auto Indonesia.....	9
Gambar 2 Produk-Produk Beibe Truck.....	18
Gambar 3 Proses Keputusan Pembelian Oleh Konsumen .....	22
Gambar 4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	46



## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis-Jenis Produk Beiben .....	18
Tabel 2 Daftar Harga Beiben Truck .....	19
Tabel 3 Perusahaan Bergerak di bidang .....	48
Tabel 4 Lama Kerja Sama.....	49
Tabel 5 Jumlah Unit Truck Beiben yang Dimiliki.....	49
Tabel 6 Beiben Truck Memiliki Tenaga/Daya Angkut yang Besar.....	50
Tabel 7 Fitur/ Spesifikasi (Ciri – Ciri atau Keistimewaan Tambahan) Produk Mengikuti Teknologi Saat Ini .....	50
Tabel 8 Performa Kendaraan di Jalan <i>On Road</i> dan <i>Off Road</i> Sangat Handal .....	51
Tabel 9 Rekapitulasi Analisis Variabel Kualitas Produk Beiben Truck .....	51
Tabel 10 Keterjangkauan Harga.....	52
Tabel 11 Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk .....	53
Tabel 12 Harga Dapat Bersaing dengan Produk Lain yang Sejenis .....	53
Tabel 13 Kesesuaian harga dengan manfaatnya .....	54
Tabel 14 Rekapitulasi Analisis Variabel Harga Produk Beiben Truck.....	54
Tabel 15 Jangkauan Promosi Terbatas.....	55
Tabel 16 Kuantitas Penayangan Iklan di Media Promosi Lebih Banyak.....	56
Tabel 17 Kualitas Penyampaian Pesan di Media Promosi Sangat Menarik .....	56
Tabel 18 Rekapitulasi Analisis Variabel Promosi Produk Beiben Truck.....	57
Tabel 19 Nama Prima Auto Mewakili Identitas Produk Beiben Truck .....	58
Tabel 20 Warna Putih Pada Beiben Memperkenalkan Ciri Khas Produk Produk Beiben.....	59

Tabel 21 Rekapitulasi Analisis Variabel Brand Image / Citra Merek Produk Beiben Truck.....	59
Tabel 22 Kualitas Produk Beiben Lebih Bagus Dibandingkan Dengan Produk Lain.....	60
Tabel 23 Produk BEIBEN Banyak Pilihan, Sehingga Memudahkan Dalam Memilih .....	60
Tabel 24 Produk Dari BEIBEN Memiliki Citra Yang Bagus (Merek Memiliki Prestise Dan Berkualitas).....	61
Tabel: 25 Desain Bentuk Dan Produk BEIBEN Menarik.....	61
Tabel 26 Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Keputusan Pembelian ....	62
Tabel 27 Uji Validitas terhadap Variabel X1 Kualitas Produk.....	63
Tabel 28 Uji Validitas terhadap Variabel X2 Harga Produk .....	64
Tabel 29 Uji Validitas terhadap Variabel X3 Promosi Produk.....	64
Tabel 30 Uji Validitas terhadap Variabel X4 Citra Merek Produk.....	64
Tabel 31 Uji Validitas terhadap Variabel Y Keputusan Pembelian.....	65

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA