

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
ALAT MUSIK
(Studi pada PT. Hari Musik Indonesia)**

SKRIPSI



Nama : Fitri Nurhayati

NIM : 43117310065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
ALAT MUSIK
(Studi pada PT. Hari Musik Indonesia)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta

SKRIPSI



Nama : Fitri Nurhayati

NIM : 43117310065

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitri Nurhayati
NIM : 43117310065
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Alat Musik Studi Pada PT Hari Musik Indonesia
Tanggal Sidang : 24/08/2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Andriansyah Bachtillah Putra, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 09210350



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitri Nurhayati

NIM : 43117310065

Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 10 Juli 2021



Fitri Nurhayati
NIM : 43117310065

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji serta syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Alat Musik (Studi pada PT. Hari Musik Indonesia)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak khususnya kepada Bapak Andriansyah Bachtila, SE, MM. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah Subhanahu wa Ta'ala menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan tersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan tahun 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Seluruh Karyawan dan para pengunjung PT. Hari Musik Indonesia , yang telah meluangkan waktunya dan telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
9. Terimakasih yang tak terhingga kepada kedua Orang Tua tercinta, Suami Beni, Adik Dini, Kakek Nenek, Paman Kasir, Bapak dan Ibu Mertua serta

10. segenap keluarga besar yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral, material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi dan doanya.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam proposal skripsi ini. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Juli 2021

Fitri Nurhayati

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	
 HIPOTESIS	12
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Pemasaran.....	12
a. Pengertian Pemasaran	12
b. Tujuan Pemasaran.....	15
2. Kualitas Produk	15
a. Definisi Kualitas	15
b. Definisi Produk.....	17
c. Definisi Kualitas Produk.....	18
d. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	20
e. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualita	22
3. Kualitas Layanan	26
a. Definisi Kualitas Layanan.....	26
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan	28
4. Promosi.....	30
a. Pengertian Promosi	30
b. Tujuan Promosi.....	31
c. Dimensi dan Indikator Promosi	33
d. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Promosi.....	34
e. Bauran Promosi.....	36
5. Keputusan Pembelian	37
a. Definisi Keputusan Pembelian.....	37
b. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian	40

c. Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian	41
d. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	44
6. Penelitain Terdahulu.....	46
B. Kerangka Konseptual	53
C. Pengembangan Hipotesis.....	54
1. Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian	54
2. Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian	54
3. Promosi Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian	55
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Waktu dan Tempat Penelitian	56
B. Desain Penelitian	56
C. Definisi dan Operasionalisasi Penelitian	57
1. Definisi Variabel	57
2. Definisi Operasionalisasi Variabel	57
D. Skala Pengukuran Variabel	61
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	61
1. Populasi Penelitian	61
2. Sampel Penelitian	62
F. Metode Pengumpulan Data.....	64
G. Metode Analisis Data	64
1. Statistik Deskriptif.....	65
2. Uji Instrumen.....	65
a. Uji Validitas	65
b. Uji Reliabilitas	66
3. Uji Asumsi Klasik	66
a. Uji Normalitas.....	66
b. Uji Multikolonieritas	67
c. Uji Heteroskedastisitas.....	68
d. Uji Linearitas	69
4. Uji Kesesuaian Model	69
a. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	69
b. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	70
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
6. Uji Hipotesis.....	72
a. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	72
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	74
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	74
1. Sejarah PT Hari Musik Indonesia.....	74
2. Visi dan Misi PT Hari Musik Indonesia.....	76
B. Analisis Karakteristik Responden	77
1. Karakteristik Responden	77

a.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
b.	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	78
c.	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	79
C.	Statistik Deskriptif.....	80
1.	Statistik Deskriptif Kualitas Produk.....	80
2.	Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	81
3.	Statistik Deskriptif Promosi.....	82
4.	Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian.....	83
D.	Uji Instrumen.....	84
1.	Hasil Uji Validitas.....	84
2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	86
E.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	87
1.	Hasil Uji Normalitas.....	87
2.	Hasil Uji Multikolonieritas.....	88
3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	89
4.	Hasil Uji Linearitas.....	89
F.	Uji Kesesuaian Model.....	91
1.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	91
2.	Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F).....	92
G.	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	93
H.	Uji Hipotesis.....	94
1.	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	94
I.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	97
1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	97
2.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	97
3.	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	98
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	99
A.	Simpulan.....	99
B.	Saran.....	99
	DAFTAR PUSTAKA.....	102
	LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Tabel Data Penjualan Alat Musik Pada PT Hari Musik Indonesia	6
1.2	Tabel Data Pra Survey Pada PT Hari Musik Indonesia	8
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	48
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk.....	58
3.2	Tabel Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan	59
3.3	Tabel Operasionalisasi Variabel Promosi	60
3.4	Tabel Operasionalisasi Keputusan Pembelian	60
3.5	Instrumen Skala Likert	61
4.1	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.2	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
4.3	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
4.4	Tabel Kriteria Interpretasi Skor.....	80
4.5	Tabel Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Produk	80
4.6	Tabel Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Layanan	81
4.7	Tabel Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Promosi	82
4.8	Tabel Deskripsi Jawaban Responden Pada Keputusan Pembelian	83
4.9	Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	84
4.10	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	84
4.11	Hasil Uji Validitas Promosi.....	85
4.12	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	85
4.13	Hasil Uji Reliabilitas	86
4.14	Hasil Uji Normalitas.....	87
4.15	Hasil Uji Multikolonieritas.....	88
4.16	Hasil Uji Linearitas Kualitas Produk	89
4.17	Hasil Uji Linearitas Kualitas Layanan	90
4.18	Hasil Uji Linearitas Promosi	90
4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2).....	91
4.20	Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	92
4.21	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	93
4.22	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Data Penjualan	7
2.1	Kerangka Konseptual	53
4.1	Uji Heteroskedastisitas	89



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian.....	105
2	Hasil Responden	109
3	Deskripsi Responden	119
4	Hasil Uji Analisis Data SPSS	120
5	Tabel r (Koefesien Korelasi Sederhana).....	132
6	Persentase Titik Distribusi f tabel.....	135
7	Persentase Titik Distribusi t.....	115

