

**PENGARUH HARGA, DESAIN PRODUK, DAN LAYANAN
PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEPEDA MOTOR HONDA
(Studi Kasus Pada PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

**RICKO LOURENDICE THIO PAH
NPM: 18420165**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2022**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RICKO LOURENDICE THIO PAH
NPM : 18420165
Alamat : JALAN. BENDUL MERISI BESAR NO.89
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga, Desain Produk, Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda (Studi Kasus Pada PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya)”** adalah benar – benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 27 Agustus 2022



(Riko Lourendice Thio Pah)

NPM:18420165

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, DESAIN PRODUK, DAN LAYANAN PURNA JUAL
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA
(Studi Kasus Pada PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya)**

Diajukan Oleh :

Ricko Lourendice Thio Pah
NPM: 18420165

Susunan Dewan Penguji

Sekretaris Tim Penguji / Pembimbing



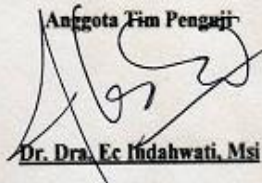
Dr. Siti Djamilah, SE, Msi

Ketua Tim Penguji



Atty Erdiana, SE, MAK

Anggota Tim Penguji



Dr. Dra. Ec Indahwati, Msi

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal 2022



Dr. Kristiningsih, S.E, M.Si
Ketua Program Studi

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, DESAIN PRODUK, DAN LAYANAN
PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEPEDA MOTOR HONDA (Studi Kasus Pada PT. Utomo Cipta
Sentosa Surabaya)**

Diajukan oleh:

RICKO LOURENDICE THIO PAH

NPM: 18420165

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIBING



Dr. SITI DJAMILAH, SE, M.Si

Tanggal, 5 Juli 2022

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. KRISTININGSIH, SE, M.Si

Tanggal, 5 Juli 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan kuasanya, sehingga Penulis diberikan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Harga, Desain Produk, Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda (Studi Kasus Pada PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya)”**, dalam Rangka memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana Manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, dorongan, dan bimbingan yang ditunjukkan kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada Yth :

1. Bapak Prof Dr. H Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. HTH-KL(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., MAK., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
4. Ibu Dr. Kristiningsih, SE, M.Si. selaku Dosen Wali Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
5. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan saran dalam proses penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan sangat baik.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah membantu menyampaikan informasi kepada penulis.
8. Untuk yang paling istimewa kepada Mama dan Papa, yang selalu mendukung saya. Terima kasih untuk segala doa, kasih sayang, cinta, dan nasehat yang telah diberikan kepada saya.
9. Teman, sahabat, serta semua pihak yang tidak bisa disebut satu persatu, terimakasih yang telah memberikan dukungan, serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Surabaya, 5 Juli 2022



Ricko Lourendice Thio Pah

NPM:18420165

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan Bebas Plagiasi	ii
Lembar Persetujuan <u>Dosen Penguji</u>	iii
Lembar Pengesahan	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii

DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistmatika Penulisan	4
BAB II TELAAH PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 <i>Marketing Mix</i>	6
2.1.3 Keputusan Pembelian	7
2.1.3.1 Pengetian Keputusan Pembelian	7
2.1.3.2 Indikator Keputusan Pembelian	7
2.1.4 Harga	8
2.1.4.1 Pengertian Harga	8
2.1.4.2 Indikator Harga	8
2.1.5 Desain Produk	8
2.1.5.1 Pengertian Desain Produk	8
2.1.5.2 Indikator Desain Produk	9
2.1.6 Layanan Purna Jual	9
2.1.6.1 Pengertian Layanan Purna Jual	9
2.1.6.2 Indikator Layanan Purna Jual	10
2.1.7 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat	11
2.1.7.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	11
2.1.7.2 Pengaruh Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian	11
2.1.7.3 Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap	

Keputusan Pembelian	11
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	14
2.3.1 Hipotesis	14
2.3.2 Model Analisis	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Pendekatan Penelitian	15
3.2 Populasi dan Sampel	15
3.2.1 Populasi	15
3.2.2 Sampel	15
3.3 Identifikasi Variabel	16
3.4 Definisi Operasional Variabel	16
3.5 Jenis dan Sumber Data	17
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	18
3.7 Teknik Analisis Data	18
3.7.1 Uji Validitas Dan Reabilitas	19
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	19
3.7.3 Uji Hipotesis	20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	
PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya	22
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	22
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	22
4.2.2 Deskripsi Mengenai Variabel Penelitian	25
4.3 Hasil Analisis Data	29
4.3.1 Hasil Pengujian Validitas	29
4.3.2 Hasil Pengujian Reliabilitas	30
4.3.3 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	31
4.3.3.1 Hasil Pengujian Koefisien Regresi	
Linier Berganda	31
4.3.3.2 Koefisien Determinasi Berganda (R ²)	32

4.3.3.3 Hasil Pengujian (uji t)	33
4.4 Pembahasan	36
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	39
5.1 Simpulan	39
5.2 Saran	39
5.3 Keterbatasan Penelitian	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN 1 KUISIONER	45
LAMPIRAN 2 INPUT SPSS	50
LAMPIRAN 3 OUTPUT SPSS	63
LAMPIRAN 4 TABEL t	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis	14
---------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Kurva Distribusi t	21
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	22
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden	23
Tabel 4.3 Karakteristik Status Perkawinan Responden	23
Tabel 4.4 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	24
Tabel 4.5 Karakteristik Pekerjaan Responden	24
Tabel 4.6 Karakteristik Pendapatan Perbulan Responden	25
Tabel 4.7 Kategori Mean Masing-masing Variabel	26
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga (X1)	26
Tabel 4.9 Jawaban Responden Mengenai Variabel Desain Produk (X2)	27
Tabel 4.10 Jawaban Responden Mengenai Variabel Layanan Purna Jual (X3)	27
Tabel 4.11 Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Pembelian (Y)	28
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Masing-masing Variabel	29
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas	30
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi Berganda	32
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji t	33
Tabel 4.16 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Harga (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	34
Tabel 4.17 Kurva Distribusi Uji t Desain Produk (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	35
Tabel 4.18 Kurva Distribusi Uji t Purna Jual Terhadap (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	36

ABSTRAK

Maksud dari analisis ini ialah untuk menguji pengaruh harga, desain produk, dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek Honda di PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya. Variabel independen pada ulasan ini ialah harga, desain produk, dan layanan purna jual. Sementara itu variabel dependen ialah keputusan pembelian sepeda motor merek Honda di PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya. Pada ulasan ini, pemilihan sampel dilangsungkan melalui metode *non probability sampling* lewat prosedur *purposive sampling* dengan kriteria umur minimal 17 tahun dan berkunjung di outlet PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya. Sampel yang dipakai sebanyak 96 orang. Uji yang dipakai ialah uji hipotesis, uji reliabilitas dan uji validitas. Alhasil ialah segala variabel yang mempunyai reabilitas & validitas yang baik. Teknik analisis untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan signifikansi $< 0,05$. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan “harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek Honda di PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya” dapat didukung kebenarannya. Demikian juga dengan hipotesis kedua yang menyatakan “desain produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek Honda di PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya” dapat didukung kebenarannya. Hipotesis ketiga yang menyatakan “layanan purna jual berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek Honda di PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya” juga dapat didukung kebenarannya.

Kata Kunci: Harga, Desain Produk, Layanan Purna Jual & Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The purpose of this analysis is to test the influence of price, product design, and after-sales service on the purchasing decision of Honda brand motorcycles at PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya. The independent variables in this review are price, product design, and after-sales service. Meanwhile, the dependent variable is the decision to buy Honda brand motorcycles at PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya. In this review, the selection of samples was carried out through a non-probability sampling method through a purposive sampling procedure with a minimum age criterion of 17 years and visited at PT outlets. Utomo Cipta Sentosa Surabaya. In this review, the selection of samples was carried out through a non-probability sampling method through a purposive sampling procedure with a minimum age criterion of 17 years and visited at PT outlets. Utomo Cipta Sentosa Surabaya. The sample used was 96 people. The tests used are hypothesis tests, reliability tests and validity tests. The result is all variables that have good reliability & validity. Analytical techniques for testing hypotheses using multiple linear regression analysis. The results of the multiple linear regression test showed a t calculation with a significance of < 0.05 . Thus the first hypothesis states "price has a significant effect on the purchasing decision of Honda brand motorcycles in PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya" can be supported by its truth. Likewise with the second hypothesis which states "product design has a significant effect on the purchasing decision of Honda brand motorcycles in PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya" can be supported by its truth. The third hypothesis states "after-sales service has a significant effect on the purchasing decision of Honda brand motorcycles at PT. Utomo Cipta Sentosa Surabaya" can also be supported by its truth.

Keywords: Price, Product Design, After-sales Service & Purchasing Decision