# JURNAL

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA JUAL BELI MOBIL UD. HANI MOTOR KECAMATAN MOJO KABUPATEN KEDIRI TAHUN 2016**

*EFFECT OF PRICE, QUALITY PRODUCTS AND QUALITY OF DECISION TO USE THE SERVICE BUY SELL CARS UD. HANI MOTOR DISTRICT MOJO DISTRICT KEDIRI YEAR 2016*


**Oleh:**

**A FAISAL LUBIS**
NPM: 12.1.02.02.0250

**Dibimbing oleh :**

1. **Ema Nurzainul, S.E, M.M.**
2. **Gesty Ernestivita, M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**


**2017**

# SURAT PERNYATAAN
# ARTIKEL SKRIPSI TAHUN 2017

**Yang bertanda tangan di bawah ini:**

| | |
|---|---|
| Nama Lengkap | : A FAISAL LUBIS |
| NPM | : 12.1.02.02.0250 |
| Telepun/HP | :082333315621 |
| Alamat Surel (Email) | :Sebastian.cupes@yahoo.com |
| Judul Artikel | :Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa Jual Beli Mobil Ud. Hani Motor Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri Tahun 2016 |
| Fakultas – Program Studi | :Ekonomi - Manajemen |
| Nama Perguruan Tinggi | :Universitas Nusantara PGRI Kediri |
| Alamat Perguruan Tinggi | :Jalan K.H. Ahmad dahlan N0 76, Mojoroto, Kediri< Jawa Timur 64112 |

Dengan ini menyatakan bahwa :

a. artikel yang saya tulis merupakan karya saya pribadi (bersama tim penulis) dan bebas plagiarisme;

b. artikel telah diteliti dan disetujui untuk diterbitkan oleh Dosen Pembimbing I dan II.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data dengan pernyataan ini dan atau ada tuntutan dari pihak lain, saya bersedia bertanggungjawab dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

| Mengetahui | | Kediri, 6-02-2017 |
|---|---|---|
| Pembimbing I | Pembimbing II | Penulis, |
| **Ema Nurzainul, S.E, M.M.**<br>**NIDN : 0727127801** | **Gesty Ernestivita, M.M.**<br>**NIDN : 0720059101** | **A.Faisal Lubis**<br>NPM : 12.1.02.02.0250 |

# PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN MENGGUNAKAN JASA JUAL BELI MOBIL UD. HANI MOTOR KECAMATAN MOJO KABUPATEN KEDIRI TAHUN 2016

A. Faisal Lubis
12.1.02.02.0250
Ekonomi - Manajemen
Sebastian.cupes@yahoo.com
Ema Nurzainul, S.E, M.M
Gesty Ernestivita, M.M.
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

## ABSTRAK

**A. Faisal Lubis :** Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa Jual Beli Mobil Ud. Hani Motor Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri Tahun 2016, Skripsi, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Un Pgri, 2016.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara parsial dan simultan.Persaingan antara usaha sangat ketat dan hal ini terjadi pada hampir seluruh jenis produk. Fenomena persaingan antar usaha memacu pihak manajemen untuk mengoptimalkan aset-aset usaha demi memaksimalkan kinerja dan mengembangkan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Penelitian ini bersifat survei yang dilakukan di UD. Hani Motor Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri. Jenis sumber data adalah data primer dengan mengambil sampel dari responden konsumen UD. Hani Motor Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri dan data sekunder dengan menggunakan metode pengumpulan data dokumentasi

Penelititian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 konsumen dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan *software* SPSS *for windows* versi 20.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah (1) Harga ($X_1$) secara parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. (2) Produk ($X_2$) secara parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. (3) Pelayanan ($X_3$) secara parsial atau individu berpengariuh signifikan terhadap keputusan pembelian. (4) Harga, produk, dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.

## I. LATAR BELAKANG

Sektor usaha merupakan salah satu sektor ekonomi sebagai penunjang perkembangan perekonomian negara. Keberadaan sektor usaha sangat penting dalam penopang ekonomi terutama menopang tenaga kerja dan memberi pendapatan terhadap masyarakat. Maka pemerintah memberi peluang yang luas bagi berkembangnya usaha. Saat ini usaha bersaing satu dengan yang lainnya baik dalam hal mendapatkan sumber daya maupun hasil usahanya, karena dalam banyak hal usaha diharapkan memiliki kemampuan untuk berkembang.

### A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah dalam keputusan menabung seperti berikut:

1. UD. Hani Motor Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri merupakan salah tempat jual beli mobil bekas.
2. Persaingan pasar bidang jual beli mobil semakin ketat saat ini, sehingga perusahaan harus memiliki stategi pemasaran yang tepat agar dapat bersaing dengan pesaing-pesaingnya.

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas kami memutuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Jasa Jual Beli Mobil Di UD Hani Motor Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri Tahun 2016?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Jasa Jual Beli Mobil Di UD Hani Motor Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri Tahun 2016?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan

Pembelian Jasa Jual Beli Mobil Di UD Hani Motor Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri Tahun 2016?

4. Apakah faktor harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Keputusan Pembelian Jasa Jual Beli Mobil Di UD Hani Motor Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri Tahun 2016.

## II. METODE

### A. Pendekatan dan Teknik Penelitian

**1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

**2. Jenis Penelitian**

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bersifat atau bertujuan untuk pemaparan untuk penggambaran data-data. Penelitian ini mencoba memaparkan data-data tentang kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan.

### B. Tempat dan Waktu Penelitian

**1. Tempat Penelitian**

Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah pada "UD. HANI MOTOR" Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri. Dengan alasan bahwa peneliti berdomisi disini sehingga memudahkan penelitian.

**2. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian yang dilakukan yaitu pada tanggal 1 Juni–30 Agustus 2016

### C. Populasi dan Sampel

**1. Populasi**

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh konsumen UD. HANI MOTOR yang melakukan pembelian pada bulan Juni, Juli sampai Agustus.

**2. Sampel**

sampel yang diambil peneliti di dalam penelitian ini adalah pembeli mobil di UD Hani Motor yang ditemui peneliti pada saat

penelitian berlangsung. Yang berjumlah 50 orang.

## III. HASIL DAN KESIMPULAN

### D. Hasil Analisis Data dan Interpretasi

#### 1. Uji Asumsi Klasik

**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan distribusi pada grafik *Normal P-P Plot*. Berikut ini adalah hasil uji normalitas menggunakan bantuan *SPSS versi 20* :

Berdasarkan gambar 4.1, dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal pada grafik *Normal P-P Plot*, hal ini menunjukkan bahwa pola berdistribusi normal, jadi dapat disimpulkan bahwa berdasarkan grafik *Normal P-P Plot*, model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

**b. Uji Multikolinearitas**

Berdasarkan hasil tersebut diketahui bahwa dalam produk regresi terjadi multikolinearitas atau korelasi yang tidak sempurna antara variabel-variabel bebas karena nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai Tolerance lebih besar dari 0,1.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi adanya gejala heteroskodastisitas dalam model persamaan regresi dapat melihat grafik *Scatterplot*. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat ditunjukkan pada gambar berikut :

Berdasarkan gambar 4.9 terlihat bahwa tidak ada pola yang menyebar jelas serta titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas

**2. Analisis Regresi Linier Berganda**

Dengan demikian persamaan gari regresinya adalah :

$$\mathbf{Y = 5{,}969 + 0{,}143\ X_1 + 0{,}396\ X_2 + 0{,}815\ X_3}$$

Persamaan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Nilai konstanta sebesar 5,969 berarti jika variabel harga, produk dan pelayanan dianggap sama dengan nol, maka variabel keputusan pembelian5,969.
b. Nilai koefisien regresi untuk variabel harga ($X_1$) adalah sebesar 0,143artinya bahwa apabila terjadi peningkatan pada variabel harga ($X_1$), dengan variabel produk ($X_2$), pelayanan ($X_3$) konstan, maka akan menyebabkan bertambahnya keputusan pembelian sebesar 0,143.
c. Produk ($X_2$) adalah sebesar 0,396 artinya bahwa apabila terjadi bertambahnya pada variabel produk ($X_2$) , dengan variabel harga ($X_1$), produk ($X_2$) dan pelayanan ($X_3$) konstan, maka akan menyebabkan bertambahnya keputusan pembelian sebesar 0,396.
d. Nilai koefisien regresi untuk variabel pelayanan ($X_3$) adalah sebesar 0,815 artinya bahwa apabila terjadi peningkatan pada variabel harga ($X_1$) , dengan variabel produk ($X_2$), pelayanan ($X_3$) konstan, maka akan menyebabkan

bertambahnya keputusan pembelian sebesar 0,815.

**3. Koefisien Determinasi**

Dapat dilihat bahwa nilai R square adalah sebesar 0,756. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat sebesar 75% sedangkan sisanya 25% diterangkan oleh faktor lain yang tidak di teliti.

**E. Pengujian Hipotesis**

**1. Uji t (Uji Parsial)**

1) Variabel harga ($X_1$)

Di peroleh t hitung variabel harga sebesar 2,263 dengan tarafsignifikan 0,028>0,05 ini berarti hipotesis yang pertama menyatakanada pengaruh harga terhadap keputusan pembelian diterima.

2) Variabel kualitas produk ($X_2$)

Di peroleh t hitung variabel produk sebesar 3,291 dengan taraf signifikan 0,002< 0,05 ini berarti hipotesis yang pertama menyatakan ada pengaruh produk terhadap keputusan pembelian diterima.

3) Variabel kualitas pelayanan ($X_3$)

Di peroleh t hitung variabel pelayanan sebesar 9,301 dengan taraf signifikan 0,000< 0,05 ini berarti hipotesis yang pertama menyatakan ada pengaruh pelayanan terhadap keputusan pembelian diterima.

**2. Uji F (Uji Simultan)**

Uji F dalam penelitian diatas menunjukan nilai f hitung sebesar 47,412 dengan sig. 0,000 < 0,05,atas dasar perbandingan tersebut maka ho di tolak atau berarti variabel harga, produk dan pelayanan yang diberikan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel keputusan pembelian.

**F. Pembahasan**

Berdasarkan analisis regresi linear berganda diketahui bahwa variabel harga ($X_1$), produk ($X_2$) dan pelayanan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y).

Harga ($X_1$) secara parsial atau individu tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. menurut Kotler dan Amstrong (2001:439) adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa.

Kualitas Produk ($X_2$) secara parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Menurut Handoko (2000:49), Pengertian produk konsumen adalah produk dan jasa dibeli oleh konsumen dengan tujuan untuk konsumsi pribadi.

Kualitas Pelayanan ($X_3$) secara parsial atau individu berpengariuh signifikan terhadap keputusan pembelian. Lewis & Booms (1983) dalam Tjiptono (2005:51) merupakan pakar yang petama kali mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi) Jakarta : Rineka Cipta

Basu Swasta, 1997. *Manajemen Pemasaran* Edisi Pertama. Cetakan Kedelapan Jakarta: Penerbit Liberty.

Buchari Alma, 2014. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa,* Edisi Bandung CV. Alfabeta

Dewa, Ndaru Kusuma, 2009. "*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Daya Tarik, Promosi dan Harga Terhadap Minat Beli (Studi Kasus Star One di Area Jakarta Pusat)*" Semarang Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Thesis tidak diterbitkan.

Eko Agus Alfianto, Jurnal Aplikasi Manajemen. Vol 2, No 1, 2004.hal 16. *Pengaruh Kompensasi dan Pelatihan terhadap Motivasi Kemampuan dan Kinerja Karyawan.*

Fandy Tjiptono, 2008. *Manajemen Jasa,* Yogyakarta: Andi Offset

Fandy Tjiptono, 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.

Fandy Tjiptono, 2005. *Pemasaran Jasa,* Malang : Bayu media Publising

Fandy Tjiptono, 2011. Hal 13. *Pemasaran Jasa,* Malang : Bayu media Publising

Ghozali, Imam, 2005. *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*, Badan Penerbit UNDIP, Semarang.

Handoko, T. Hani 2000. *Manajemen*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.

Kotler, Philip, 2000. *Manajemen Pemasaran* , PT Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip 2001. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol Jilid II*". Jakarta: PT.Prehallindo.

Kotler, Philip, 2002. *Marketing Manajement.* Terjemahan, Hendra Teguh, Ronny A.Rusli, Benjamin Molan, Jilid I dan II, edisi Melennium PT. Prentice Hall Indonesia, Jakarta.

Kotler, Philip 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2 Jakarta:PT.Indeks.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary 2001. *Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid I, Edisi Kesembilan terjemahan Alexander Sindoro*. Jakarta: PT. Indeks.

Kotler, Philip dan Armstrong, Gary 2005. *Dasar-Dasar Pemasaran, Jilid II, Edisi Kesembilan terjemahan Alexander Sindoro*. Jakarta: PT. Indeks.

Lewis, Robert C. and Bernard H. Booms. 1983. "The Marketing Aspects of Service Quality" in *Emerging Perspectives on Services Marketing,* Berry et al, American Marketing , p99-107.

Nasution. 2004. *Metode Research : Penelitian Ilmiah*, Jakarta. Bumi Aksara.

Sugiyono, 2008. *Statistika untuk Penelitian*, Alfa Beta, Bandung.

Sugiyono. 2011. *Metode penelitian pendidikan*, bandung:Alfabeta.