



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

## **Skripsi**

**Strategi Promosi, Kualitas Produk dan  
Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan  
Pembelian Sepeda Motor di Dealer Yamaha  
Yes Krian Sidoarjo**

**Ahmad Firdaus Alfi Da'i  
15-150-0159**

**Dosen Pembimbing  
Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
2020**

## HALAMAN JUDUL

Strategi Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan  
Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor di Dealer  
Yamaha Yes Krian Sidoarjo

## SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Ahmad Firdaus Alfi Da'i  
15-150-0159

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2020

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 26 Desember 2019

Dosen Pembimbing



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM  
NPP : 0722067702

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor di Dealer Yamaha Yes Krian Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Ahmad Firdaus Alfi Da'i

b. NIM : 151500159

c. Program Studi : Manajemen

d. Fakultas : Fakultas Ekonomi

e. Alamat e-mail : [masdaai123@gmail.com](mailto:masdaai123@gmail.com)

Surabaya , 05 Februari 2020

Ketua Program  
Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM  
NPP : 0722067702

Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM  
NPP : 0722067702

Dekan



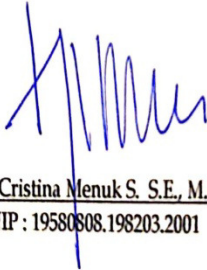
Ora Sidi Istikhoroh, M.Si  
NIP : 19671019.199203.2001

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini Diterima dan Disetujui Oleh Panitia Ujian Skripsi  
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas  
Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada hari : Jumat  
Tanggal : 17 Januari  
Tahun : 2020

Penguji 1



Dra. Cristina Menuk S. S.E., M.M  
NIP : 19580808.198203.2001

Penguji 2



Martha Suhardiyah, Dra., SE., M.AK  
NPP : 8602112/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Firdaus Alfi Da'i

NIM : 151500159

Program : Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas PGRI  
Studi Adibuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahawa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Strategi Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor di Dealer Yamaha Yes Krian Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun 2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 30 Desember 2019

Mahasiswa,



Ahmad Firdaus Alfi Da'i

NIM : 151500159

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Strategi Promosi, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor di Dealer Yamaha Yes Krian Sidoarjo.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, saya banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu saya mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo, MS selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE.,M.Pd,M,SM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan sekaligus sebagai pembimbing saya yang telah bersedia memberikan pengarahan, bimbingan dan koreksi serta membantu selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini,
4. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada saya selama dibangku kuliah ini,
5. Kepada pemilik Dealer Yamaha Yes Krian, Bapak Safari Sampurna, yang telah memberikan izin penelitian dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini

6. Kepada kedua orang tua saya, bapak Romeli dan Ibu Khumaidah yang sangat saya cintai yang selalu memberikan motivasi dan dukungan serta doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini dan dalam segala hal,
7. Kepada Fanny sebagai adik saya dan seluruh keluarga saya yang selalu memberi semangat selama pengerjaan skripsi ini,
8. Kepada semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas D angkatan 2015 yang selalu menemani selama 4 tahun ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 30 Desember 2019  
Mahasiswa,

*Aeei*

Ahmad Firdaus Alfi Da'i  
NIM : 151500159



## MOTTO

“ALLAH SWT Tidak akan merubah nasib seseorang, kecuali orang tersebut merubahnya sendiri”

dan

“Jangan pernah memandang seseorang dengan sebelah mata, karena kita selalu merasa diri kita lebih baik dari orang tersebut. Selalu ingat, jika bagi Allah SWT semua manusia itu SAMA”

## ABSTRACT

*The study entitled "Promotion Strategy, Product Quality and Service Quality on Motorcycle Purchasing Decisions at Yamaha Yes Krian Sidoarjo Dealers" aims to examine the effect of promotional strategies, of product quality and service quality on purchasing decisions partially or simultaneously. The population in this study is Yamaha Yes Krian Dealer consumers, amounting to 105 respondents, the sampling technique uses accidental sampling. The instrument test of this study used the validity and reliability test. The classic assumption test uses normality test, multicollinearity test, heterokedasticity test and auto correlation test. Results of hypothesis testing using the SPSS 23.0 program. The regression equation obtained is  $Y = 14.848 + 0.443X_1 + 0.306X_2 + 0.212X_3 + e$  with an R of 0.527 and R<sup>2</sup> of 0.278. Based on the analysis conducted, the R<sup>2</sup> coefficient value is 0.278, this shows that the promotion variable, product quality and service quality can influence the purchasing decision variable by 27.8%. While 62.2% is influenced by other independent variables not included in this study.*

**Keyword : Promotion Strategy, Product Quality, Service Quality and Purchasing Decisions.**

## ABSTRAK

Penelitian dengan judul “Strategi Promosi, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor di Dealer Yamaha Yes Krian Sidoarjo” bertujuan untuk meneliti pengaruh strategi promosi, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Dealer Yamaha Yes Krian yang berjumlah 105 responden, teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Uji instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas dan uji auto korelasi. Hasil dari uji hipotesis yang menggunakan program spss 23.0. Diperoleh persamaan regresi yaitu  $Y = 14,848 + 0,443X_1 + 0,306X_2 + 0,212X_3 + e$  dengan R sebesar 0,527 dan R<sup>2</sup> sebesar 0,278. Berdasarkan analisis yang dilakukan diperoleh nilai koefisien R<sup>2</sup> sebesar 0,278, hal ini menunjukkan bahwa variabel promosi, kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi variabel keputusan pembelian sebesar 27,8%. Sedangkan 62,2% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian**

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>II</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>III</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>IV</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VII</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>VII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>X</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>XII</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>XV</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XVI</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>XVII</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	4
1.3 TUJUAN PENELITIAN .....	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN .....	5
<b>BAB 2 TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 PENELITIAN TERDAHULU .....	7
2.2 LANDASAN TEORI.....	11
2.2.1 Pemasaran .....	11
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	11
2.2.1.2 Konsep Pemasaran.....	11
2.2.1.3 Bauran Pemasaran.....	12
2.2.2 Strategi Promosi .....	13
2.2.2.1 Pengertian Strategi Promosi .....	13
2.2.2.2 Tujuan Strategi Promosi .....	14
2.2.2.3 Indikator Strategi Promosi .....	15
2.2.3 Kualitas Produk.....	15
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	15
2.2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk.....	16
2.2.3.3 Indikator Kualitas Produk .....	16

2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.4.1 Pengertian Kualitas.....	17
2.2.4.2 Pengertian Pelayanan.....	18
2.2.4.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.4.4 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.4.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.5 Keputusan Pembelian.....	24
2.2.5.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	24
2.2.5.2 Proses Keputusan Pembelian.....	24
2.2.5.3 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	25
2.2.5.4 Indikator Keputusan Pembelian.....	26
2.3 Kerangka Konseptual.....	27
2.4 HIPOTESIS.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 RANCANGAN PENELITIAN.....	31
3.2 POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sampel.....	33
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.3 JENIS DAN SUMBER DATA.....	34
3.3.1 Jenis Data.....	34
3.3.2 Sumber Data.....	35
3.4 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	35
3.5 VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL	
VARIABEL.....	36
3.5.1 Variabel Penelitian.....	36
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.6 TEKNIK ANALISA DATA.....	41
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	41
3.6.2 Uji Asumsi klasik.....	42
3.6.3 Analisis Data Menggunakan Regresi Linier Berganda..	44
3.7 PENGUJIAN HIPOTESIS.....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 PENYAJIAN DATA PENELITIAN.....	47

4.1.1. SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN.....	47
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	47
4.1.3. Struktur Organisasi.....	48
4.1.4. Deskripsi Kerja .....	49
4.1.5 Deskripsi Hasil Penelitian.....	51
4.2 ANALISIS DATA PENELITIAN.....	59
4.2.1 Uji Validitas.....	63
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	65
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.4 Analisi Regresi Linier Berganda.....	70
4.2.5 Pengujian Hipotesis .....	74
4.3 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....	77
4.3.1 Pembahasan Profil Responden.....	77
4.3.2 Pembahasan Pengujian Hipotesis.....	77
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>81</b>
5.1 SIMPULAN .....	81
5.2 SARAN .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Penjualan.....	3
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
3.1 Skala Likert .....	36
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
4.3 Kelas Interval.....	54
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Promosi .....	54
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....	55
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	56
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian.....	58
4.8 Persiapan Data Penelitian.....	59
4.9 Pengujian Validitas Instrumeen .....	63
4.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	66
4.11 Hasil Uji Normalitas .....	67
4.12 Uji Multikolonieritas .....	68
4.13 Hasil Uji Autokorelasi.....	70
4.14 Tabel uji regresi linier berganda .....	70
4.15 Interpretasi Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	72
4.16 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	73
4.17 Hasil Pengujian Uji-t .....	74
4.18 Hasil Pengujian Uji-f .....	76

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	28
3.1 Rancangan Penelitian.....	32
4.1 Struktur Organisasi.....	48
4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 3 Output Pengolahan Data  
Menggunakan SPSS
- Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 6 Daftar Hadir Peserta Seminar Proposal
- Lampiran 7 Halaman Pengesahan Artikel (Plagiasi)
- Lampiran 8 Surat Pengantar
- Lampiran 9 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 10 Berita Acara Bimbingan Revisi Sidang