

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
MOBIL SUZUKI ERTIGA DI DELLER SUZUKI JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1)



Oleh :

**DUTA PAMUNGKAS**

**181.041.1192**

**PROGRAM STUDI MANAJERI MEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2022**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
MOBIL SUZUKI ERTIGA DI DELLER SUZUKI JEMBER**

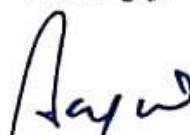


## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL SUZUKI ERTIGA DI DELLER SUZUKI JEMBER** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 28 April 2022  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Bayu Wijavantini, S.E., M.M.  
NPK. 1979021711009661

Anggota 1,



Feti Farimah, S.E., M.M.  
NPK. 1979052510709622

Anggota 2,



Yohanes Gunawan Wibowo, S.E., M.M.  
NPK. 198406041103794

Mengesahkan :



Maheni Ika-Sari, S.E., M.M.  
NIP. 197708112005012001

Ketua Jurusan



Achmad Hasan Hafidzi, S.E., M.M.  
NPK. 1986051411703796

## **LEMBAR PERYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Duta pamungkas

Nim : 1810411192

Progam study : Manajemen / S1

Judul skripsi : **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL SUZUKI ERTIGA DI DELLER SUZUKI JEMBER**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa sripsi yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari saya terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, apabila peryataan ini tidak benar maka akan diberikan sanksi oleh pimpinan falkutas.

JEMBER 19 MEI 2022

YANG MEYATAKAN



DUTA PAMUNGKAS

NIM 1810411192

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin banyak nikmat yang Allah berikan tetapi sedikit yang kita ingat. Segala puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat, taufik serta hidayahnya yang tidak terkira besarnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL SUZUKI ERTIGA DI DELLER SUZUKI JEMBER**".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Dr. Hanafi,M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari.,S.E.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Achmad Hasan Hafidzi.,SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
4. Feti Fatimah, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing I dan Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Bayu Wijayantini, SE., MM., selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Staff Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Jurusan Manajemen.
7. Deler Mobil Suzuki Cabang Jember yang telah memberikan ijin dan karyawan-karyawan yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari

skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu , penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Jember, 28 April 2022

Penyusun



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
PERSEMBERAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
 <b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	 1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
 <b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	 7
2.1 Tinjauan Teori .....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	7
2.1.2 Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	8
2.1.4 Bauran Promosi.....	9
2.1.5 Pengertian Pelanggan .....	10
2.1.6 Keputusan Pembelian.....	10
2.1.7 Harga .....	12
2.1.7.1 Pengertian Harga .....	12
2.1.7.2 Tujuan Penetapan Harga.....	13
2.1.7.3 Strategi Penetapan Harga.....	13
2.1.7.4 Strategi Penyesuaian Harga .....	14
2.1.7.5 Faktor yang mempengaruhi Harga .....	14
2.1.8 Kualitas Produk.....	15
2.1.9 Citra Merek.....	16
2.1.9.1 Pengertian Citra Merek.....	16
2.1.9.2 Pengukuran Citra Merek.....	16
2.1.10 Kualitas Pelayanan .....	17
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	19

2.3 Kerangka Konseptual .....	20
2.4 Hipotesis .....	20
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	23
3.2 Definisi Operasinal Variabel.....	23
3.3 Desain Penelitian .....	25
3.4 Jenis Data .....	25
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7 Teknik Analisis Data .....	27
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	28
3.7.2 Uji Instrumen Data.....	28
3.8.2.1 Uji Validitas.....	28
3.8.2.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
3.7.4 Uji Asumsi Klasik .....	29
3.8.4.1 Uji Multikolinearitas.....	30
3.8.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	30
3.8.4.3 Uji Normalitas .....	30
3.7.5 Uji Hipotesis.....	30
3.8.5.1 Uji t .....	30
3.8.6 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	31
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Gambaran Ojek Penelitian .....	32
4.1.1 Sejarah Singkat Suzuki Didirikan.....	32
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	33
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	33
4.2 Analisis Data .....	34
4.2.1 Analisis Deskriptif Statistik Responden .....	34
4.2.2 Analisis Deskriptif Pernyataan Responden .....	35
4.2.3 Uji Instrumen Data.....	39
4.2.3.1 Uji Validitas .....	39
4.2.3.2 Uji Reabilitas .....	40
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	41
4.2.5 Uji Asumsi Klasik .....	42
4.2.5.1 Uji Multikolinearitas .....	42
4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas.....	42
4.2.5.3 Uji Normalitas .....	43
4.2.6 Pengujian Hipotesis .....	44
4.2.6.1 Uji t .....	44
4.2.7 Uji Koefisien Determinasi.....	45
4.3 Pembahasan.....	45

<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	49

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN**

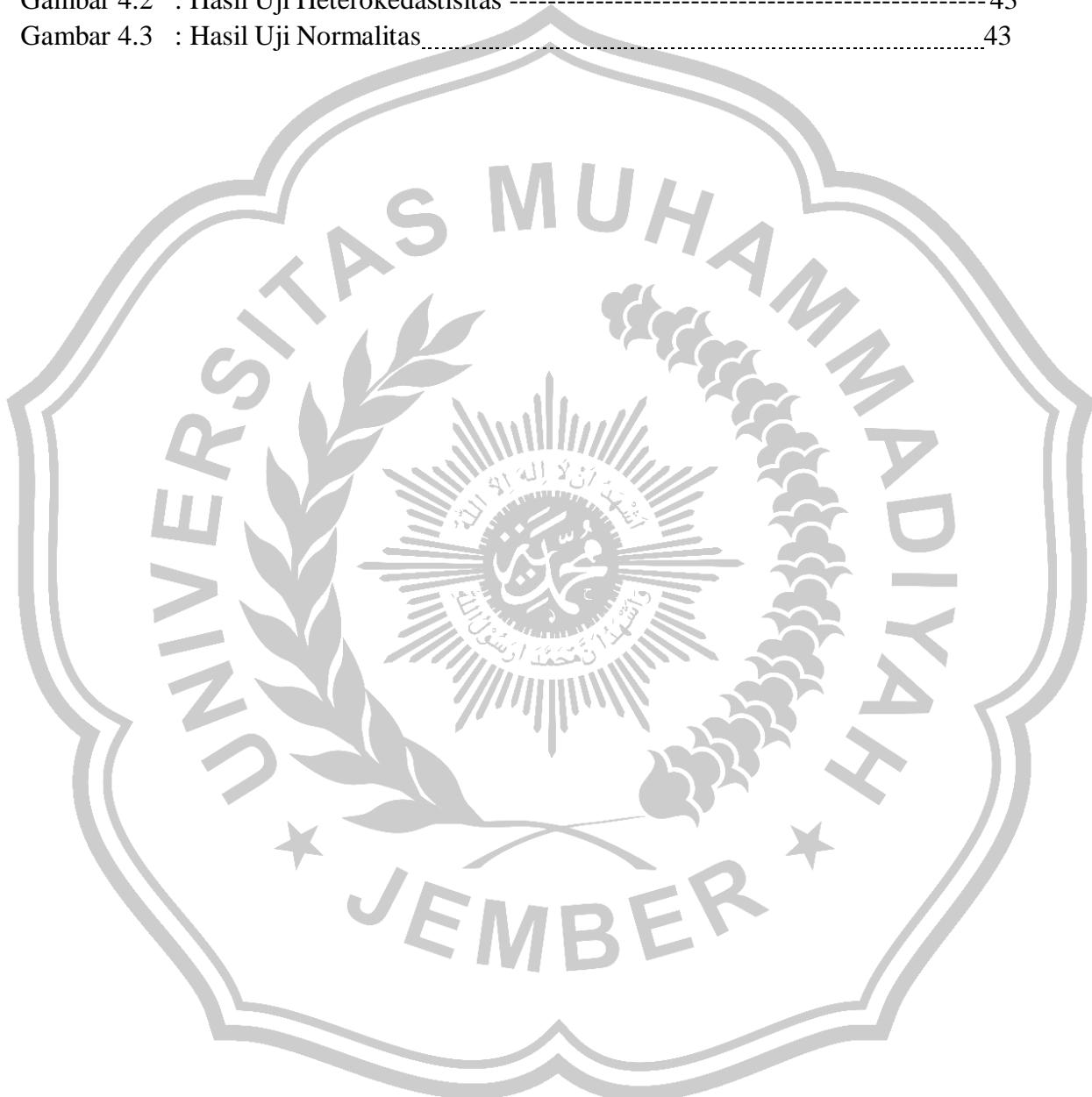


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Penjualan Mobil di Indonesia 2016-2020 .....	4
Tabel 1.2	: Data Penjualan Mobil di Deller Suzuki Jember.....	5
Tabel 1.3	: Data Penjualan Mobil Ertiga di Deller Suzuki Jember .....	6
Tabel 2.1	: Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1	: Nilai Skala <i>Likert</i> .....	27
Tabel 4.1	: Responden Menurut Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2	: Responden Menurut Tingkat Usia .....	35
Tabel 4.3	: Frekuensi Responden Terhadap Harga .....	35
Tabel 4.4	: Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Produk.....	36
Tabel 4.5	: Frekuensi Responden Terhadap Citra Merek.....	37
Tabel 4.6	: Frekuensi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	38
Tabel 4.7	: Frekuensi Responden Terhadap Keputusan Pembelian.....	39
Tabel 4.8	: Hasil Uji Validitas .....	40
Tabel 4.9	: Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.10	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.11	: Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4.12	: Hasil Uji t, .....	44
Tabel 4.13	: Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	45

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Tahap-tahap Pengambilan Keputusan.....	11
Gambar 2.2 : Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heterokedastisitas .....	43
Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas.....	43



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- |             |  |
|-------------|--|
| LAMPIRAN 1  | : Kuesioner Penelitian   |
| LAMPIRAN 2  | : Rekapitulasi Kuisioner   |
| LAMPIRAN 3  | : Hasil Perhitungan Frekuensi  |
| LAMPIRAN 4  | : Hasil Perhitungan Uji Validitas  |
| LAMPIRAN 5  | : Hasil Perhitungan Reliabilitas   |
| LAMPIRAN 6  | : Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis |
| LAMPIRAN 7  | : Tabel r  |
| LAMPIRAN 8  | : Tabel t  |
| LAMPIRAN 9  | : SK Bimbingan   |
| LAMPIRAN 10 | : Dokumentasi  |
| LAMPIRAN 11 | : Surat Penelitian   |

