



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI  
TERHADAP PEMBELIAN MOTOR Matic VARIO MERK HONDA DI  
UD. GUNAWAN MOTOR JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat

Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)

Dan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Ivandi Achmad

NIM 14.1041.1242

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2019**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ivandi Achmad

NIM : 1410411242

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah yang berupa skripsi ini yang berjudul : **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN,HARGA,LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP PEMBELIAN MOTOR MATIC VARIO MERK HONDA DI UD. GUNAWAN MOTOR JEMBER”** merupakan hasil karya sendiri. Kecuali jika beberapa kutipan substansi yang ada telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah di ajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan saya buat sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.Serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap di tuntutan secara hokum apabila dikemudian hari terdapat beberapa pihak yang merasa dirugikan atas pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14Juli 2019

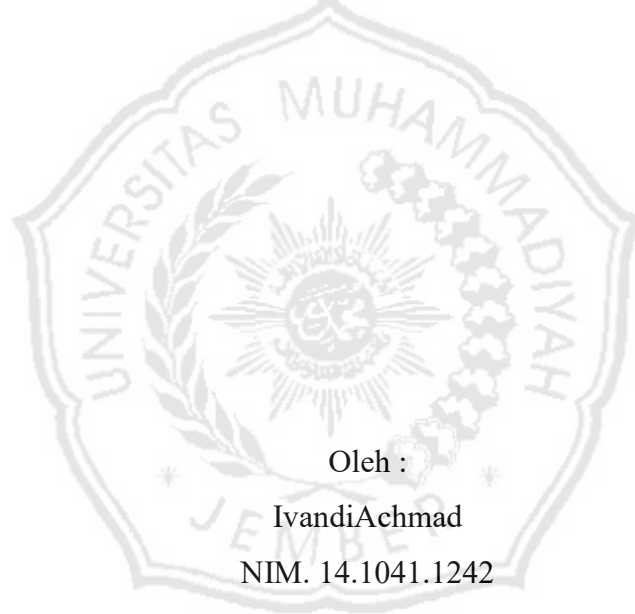
Yang menyatakan,

Ivandi Achmad

NIM : 1410411242

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI  
TERHADAP PEMBELIAN MOTOR MATIC VARIO MERK HONDA DI  
UD. GUNAWAN MOTOR JEMBER**



Oleh :

Ivandi Achmad

NIM. 14.1041.1242

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs Anwar, M.Sc

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu SE, M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Pembelian Motor Matic Vario Merk Honda Di UD.Gunawan Motor Jember

Hari : Senin

Tanggal : 29 Juli 2019

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

**Seno Sumowo SE. MM**

NIPK :01 09 288

Anggota 1,

Anggota 2,

**Drs. Anwar, MSc**

NIPK : 85 03 125

**JektiRahayu SE, M.Si**

NIP : 15 09 646

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi

**Dr. ArikSusbiyanti, SE, M.Si**

NIPK :01 09 289

**HarisHermawan SE.MM**

NIPK : 15 033 643

## MOTTO

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebbaikannya sendiri ”

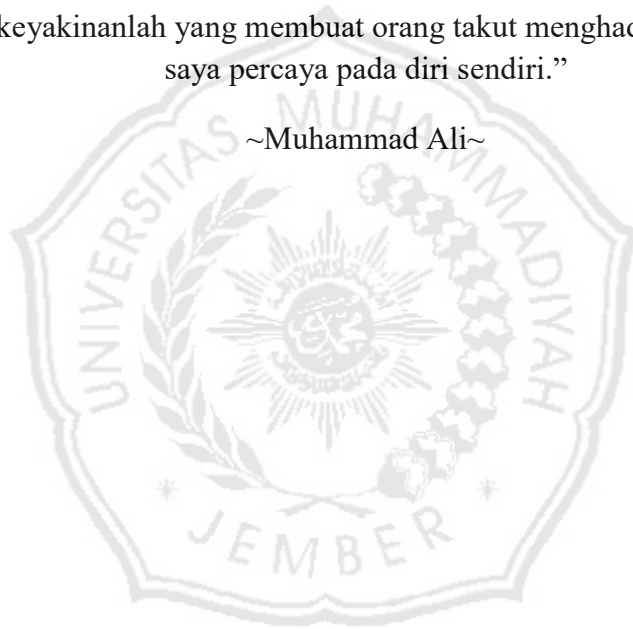
~ QS. Al-Ankabut:6 ~

“Engkau tak dapat meraih ilmu kecuali dengan enam hal yaitu cerdas,selalu ingin tau, tabah, punya bekal dalam menuntut ilmu, bimbingan dari guru, dan dalam waktu yang lama.”

~Ali Bin AbiThalib~

“Tiadanya keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri sendiri.”

~Muhammad Ali~



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayahnya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan-nya kepadaku dengan segala kemudahan yang diberikan-Nya sehingga aku dapat menjalani semua ini dengan baik
2. Untuk kedua orang tuaku Syafiudin dan Idi Retnani yang telah memberikan semangat dan doanya kepadaku sehingga saya bisa menyusun skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa kuliah.
4. Teman sejawat tim curut yang selama ini telah mendukungku.
5. Untuk Mus dan Naima yang selama ini telah membantu mengajarkan SPSS.
6. Seluruh teman-teman seangkatan 2014 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.

## ABSTRAK

Penelitian dengan judul Analisis kualitas pelayanan, harga, lokasi dan promosi terhadap pembelian motor matic vario merk honda ( studi kasus di UD. Gunawan Motor Jember) bertujuan untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, lokasi dan promosi terhadap pembelian motor matic Vario merek Honda Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa wawancara dan kuesioner terhadap 60 responden dengan kombinasi antara metode *sampling accidental* dan *purposive sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (uji t, koefisien determinasi). Dari hasil analisis menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (0,144), Harga (0,631) Lokasi (0,241) dan Promosi (0,412), semuanya berpengaruh positif terhadap Keputusan pembelian. Dari uji t diperoleh hasil Kualitas Pelayanan (0,025), Harga (0,000) Lokasi (0,028) dan Promosi (0,000), semuanya berpengaruh signifikan terhadap Keputusan pembelian.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, harga, lokasi, promosi dan keputusan pembelian

## **ABSTRACT**

*Research with the title of the factors that influence the purchase of Honda variomatic motorcycles (case study at UD Gunawan Motor Jember) aims to determine the Analysis of Service Quality, Price, location and on the purchase of the Honda Variomatic motorbike. collected by aids in the form of interviews and questionnaires to 60 respondents with a combination of accidental and purposive sampling methods, which aims to determine the perceptions of respondents to each variable. The analysis used includes test data instruments (validity test, and reliability test), multiple linear regression analysis, classical assumption test (normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test), and hypothesis testing (t test, coefficient of determination). From the results of the analysis using regression, it can be seen that Service Quality variables (0.144), Price (0.631) Location (0.241) and Promotion (0.412), all have a positive effect on purchasing decisions. From the t test the results of Service Quality (0,025), Price (0,000) Location (0,028) and Promotion (0,000), all have a significant effect on purchasing decisions.*

**Keywords** : *service quality, price, location, promotion and purchasing decisions*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah meridhoi dan mengaruniakan nikmat yang begitu banyak kepada kita semua sehingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini yang berjudul: “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, lokasi dan terhadap pembelian motor matic Vario merek Honda di UD Gunawan Motor Jember”.Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada nabi kita Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta para tabi'in semuanya.

Dengan segenap upaya dan bantuan berbagai pihak maka terselesaikan lah skripsi ini.Oleh karena itu saya mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, MSi, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Haris Hermawan, SE,MM , selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Seno Sumowo SE. MM selaku dosen penguji yang bersedia memberikan saran bantuan dan pengarahan sehingga tersusunnya skripsi ini.
4. Bapak Drs. Anwar, MSc. Selaku dosen pembimbing I dan Ibu Jekti Rahayu SE., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingannya dengan teliti dan sabar dengan memberikan segenap waktu, pemikiran dan nasehatnya yang bermanfaat.
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa kuliah.
6. Orang tua kandung saya yang selalu memberikan kasih sayang yang tulus, nasehat dan dukungan yang tanpa henti serta do'a restu dengan penuh keikhlasan untuk segala usaha mendapatkan sebuah cita-cita ananda.
7. Seluruh teman-teman seangkatan 2014 Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti menyadari dalam penyelesaian skripsi ini tentunya ada beberapa ketidak sempurnaan di dalamnya, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki

atau pun hal-hal lainnya. Oleh karena itu berbagai saran atau kritik untuk menyempurnakan skripsi ini sangat diperlukan untuk proses kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca dan almamater lainnya.

Jember, 14Juli2019

Peneliti

Ivandi Achmad

NIM :14.1041.1242



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. LatarBelakangMasalah.....	1
1.2. RumusanMasalah .....	6
1.3. TujuanandanManfaatPenelitian.....	6
1.3.1 TujuanPenelitian .....	6
1.3.2 ManfaatPenelitian .....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. PengertianPemasaran.....	8
2.1.1 KonsepPemasaran .....	8
2.2. KualitasPelayanan .....	9
2.2.1 PengertianKualitasPelayanan.....	9
2.2.2 Unsur-unsurKualitasPelayanan .....	10
2.2.3 IndikatorKualitasPelayanan .....	11
2.3. Harga .....	13
2.4. Lokasi .....	14
2.5. Promosi.....	16
2.6. KeputusanPembelian .....	18
2.6.1 Peranandalam Proses keputusanpembelian.....	19
2.7. TinjauanPenelitianTerdahulu .....	21

2.8. KerangkaKonseptual .....	22
2.9. Hipotesis .....	23
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1. IdentifikasiVariabel .....	25
3.2. DefinisiOperasionalVariabel .....	26
3.3. PopulasidanSampel .....	28
3.4. JenisdanSumber data .....	29
3.5. TeknikPengumpulan Data .....	30
3.6. TeknikPengumpulan Data .....	30
3.7. TeknikAnalisis Data .....	31
3.7.1 UjiInstrumen Data.....	31
3.8. AnalisisRegresi Linier Berganda.....	32
3.9. UjiAsumsiKlasik .....	33
3.10 UjiHipotesis .....	35
3.11 AnalisisKoefisienDeterminasi ( $R^2$ ) .....	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. GambaranUmumPerusahaan .....	37
4.1.1 Sejarah UD. Gunawan Motor Jember .....	37
4.1.2 Pembagiankerjadantanggungjawab.....	38
4.1.3 Visi, UD.Gunawan Motor .....	41
4.1.4 Misi UD. Gunawan Motor .....	41
4.1.5 Aspek SDM.....	41
4.2. AnalisisDeskriptif.....	43
4.2.1 Data karakteristikRespondenpenelitian.....	43
4.2.2 TabelFrekuensiJawabanrespondenterhadapvariabel .....	44
4.3. UjiInstrumen Data .....	54
4.3.1 UjiValiditas .....	55
4.3.2 UjiReabilitas.....	55
4.4. AnalisisRegresi Linear Berganda.....	55
4.5. UjiAsumsiKlasik .....	57
4.5.1 UjiNormalitas .....	57

4.5.2 UjiMultikolinearitas .....	58
4.5.3 UjiHeteroskedasitas.....	59
4.6. UjiHipotesis.....	60
4.7. KoefisienDeterminasi.....	62
4.8. Pembahasan.....	62
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	66
5.1. Kesimpulan .....	66
5.2. Saran danRekomendasi .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN - LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan UD. Gunawan Motor Jember.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 4.1 Jumlah tenaga kerja di Dealer UD Gunawan Motor Jember .....	42
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga .....	47
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Lokasi .....	48
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi .....	50
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keputusan Pembelian .....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian .....	18
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UD Gunawan Motor Jember .....	38
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas .....	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner

Lampiran 2 Identitas Responden

Lampiran 3 Pengisian Kuesioner

Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 5 Frekuensi Pertanyaan Responden

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas

Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Lampiran 9 Tabel R Product Moment, dan Distribusi T

