

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI L-300 PADA PT. SUKA
FAJAR PEKANBARU (STUDI KASUS PADA KONSUMEN
MOBIL MITSUBISHI L-300 PEKANBARU)**

SKRIPSI

OLEH

**SAFNI ANDRIANA
NIM. 11071200386**



**PROGRAM S1
JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2014**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI L-300 PADA PT. SUKA
FAJAR PEKANBARU (STUDI KASUS PADA KONSUMEN
MOBIL MITSUBISHI L-300 PEKANBARU)**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

OLEH

SAFNI ANDRIANA
NIM : 11071200386



**PROGRAM S1
JURUSAN MANAJEMEN**

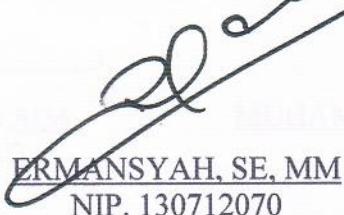
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SAFNI ANDRIANA
NIM : 11071200386
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI L-300 PADA PT. SUKA FAJAR PEKANBARU (STUDI KASUS PADA KONSUMEN MOBIL MITSUBISHI L-300 PEKANBARU)

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING


ERMANSYAH, SE, MM
NIP. 130712070

MENGETAHUI

DEKAN

KETUA JURUSAN MANAJEMEN




MULIA SOSIADY, SE, MM.Ak
NIP. 19761217 200901 1 014

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI L-300 PADA PT. SUKA FAJAR PEKANBARU (STUDI KASUS PADA KONSUMENMOBIL MITSUBISHI L-300 PEKANBARU)

Oleh :

Safni Andriana

Penelitian ini dilakukan pada PT.Suka Fajar Pekanbaru. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Pelayanan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli mobil mitsubishi L-300 pada PT. Suka Fajar Pekanbaru 2009-2013 yang berjumlah 3.560. Penarikan sampel menggunakan metode accidental sampling yang berjumlah 97 responden. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yaitu Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan dan satu variabel terikat yaitu keputusan pembelian Pengolahan data menggunakan skala likert dengan peralatan statistik regresi linier berganda.

Dari hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 16,783 + 0,250 X_1 + 0,284 X_2 + 0,121X_3 + e$$

Dimana variabel Kualitas Produk (X_1) Harga (X_2), dan Pelayanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Berdasarkan hasil perhitungan maka diperoleh hasil sebagai berikut : bahwa secara simultan variabel Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan pembelian, hal ini dilihat dari uji F, yang mana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($f_{hitung} 5,386 > f_{tabel} 2,703$) Selanjutnya yaitu secara parsial variabel kualitas Produk dan Harga berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian, hal ini terlihat dari uji t, yang mana nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,045 > 1,985$), ($2,740 > 1,985$) Sedangkan untuk variabel pelayanan secara parsial tidak berpengaruh, hal ini dapat dilihat dari hasil uji yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($8,30 > 1,985$). Angka Adjusted R square diperoleh sebesar 0,521 menunjukkan bahwa 52,1% keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi, sedangkan sisanya sebesar 47,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis menyarankan kepada pihak perusahaan untuk lebih memperhatikan tentang meningkatkan pelayanan terhadap konsumen PT. Suka fajar pekanbaru, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik, dan bagi peneliti selanjutnya, untuk meneliti variabel lain dari keputusan pembelian

Kata kunci : kualitas produk, Harga , pelayanan dan keputusan pembelian.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahi Robbil'alamin, puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Sholawat dan salam kepada junjungan alam yakni nabi besar Muhammad SAW, dengan mengucap *Allahumma Shalli'ala Muhammad Wa'alaalihi Syaidina Muhammad*. Yang telah berjuang membawa umat manusia dari zaman kebodohan menuju zaman ilmu pengetahuan. Sehingga manusia dapat membedakan antara yang hak dan yang bathil. Semoga kita termasuk dalam generasi akhir zaman yang mendapatkan syafa'atnya diakhir kelak nanti. Skripsi yang berjudul "**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL MITSUBISHI L-300 PADA PT. SUKA FAJAR PEKANBARU (STUDI KASUS PADA KONSUMEN MOBIL L-300 PEKANBARU)**" disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin menyampaikan ribuan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan sumbangan fikiran, waktu dan tenaga serta bantuan moril dan materil khususnya Kepada :

1. Bapak Prof. DR. H. Munzir Hitami, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak DR. Mahendra Romus, SP, M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Mulia Sosiady, SE, MM, Ak, dan Ibu Irien Violinda Anggriani, SE, M.Si selaku ketua dan sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
4. Secara khusus ananda ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Edi Ahmad dan Ibunda Tugini, atas segala doa yang telah dipanjatkan, serta perjuangan dan pengorbanan yang tak ada hentinya untuk ananda sehingga ananda bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Putriana, SE, MM, selaku penasehat akademis yang selama ini telah banyak memberikan nasehat dan masukan demi kemajuan prestasi akademik penulis.
6. Bapak Ermansyah,SE,MM, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bimbingan dan mengajarkan ilmu pengetahuan selama berkuliah.
8. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah membantu banyak bagi penulis dalam proses administrasi selama berkuliah.

9. Kepada Pimpinan dan Seluruh Staf pada PT.Suka Fajar Pekanbaru yang telah memberikan Izin saya untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut
10. Buat seluruh teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi khususnya Manajemen Lokal D ' dan Manajemen Pemasaran lokal B yang telah banyak memberikan semangat dan motivasi, serta untuk keceriaan yang kalian berikan.
11. Buat teman KKN angkatan 2010 Desa Sikaka. Mudah-mudahan Allah selalu melindungi kita semua dan mempertemukan kita kembali.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.Oleh karena itu saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat diharapkan.

Pekanbaru, September 2014
Penulis

Safni Andriana

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II PEMBAHASAN	
2.1 Pemasaran	8
2.2 Perilaku konsumen	10
2.2.1 Pengertian perilaku konsumen	10
2.2.2 Faktor- faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen .	13
2.3 Keputusan pembelian.....	17
2.3.1 Pengertian keputusan pembelian.....	17
2.3.2 Proses keputusan pembelian.....	19
2.3.3 Tahap- tahap pengambilan keputusan.....	23
2.3.4 Faktor- faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian ...	26
2.4 Penjualan dalam pandangan islam	31
2.5 Penelitian terdahulu	33
2.6 Kerangka Pemikiran	35
2.7 Hipotesis	35
2.8 Variabel penelitian	36

2.9 Operasional Variabel.....	37
-------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	38
3.2 Jenis Dan Sumber Data	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Populasi Dan Sampel	39
3.5 Uji Kualitas Data	41
3.6 Uji Analisis Data	42
3.7 Uji Asumsi Klasik	44
3.8 Uji Hipotesis	46

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan.....	50
4.2 Struktur Organisasi.....	52
4.3 Aspek kegiatan perusahaan	59

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Responden.....	60
5.1.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
5.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	61
5.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
5.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
5.2 Deskripsi Variabel Responden	63
5.2.1 Variabel Responden Kualitas Produk (X_1).....	63
5.2.2 Variabel Responden Harga(X_2)	65
5.2.3 Variabel Responden Pelayanan (X_3).....	66
5.2.4 Variabel Resopden keputusan pembelian(Y).....	67
5.3 Uji Kualitas Data	68
5.3.1 Uji Validitas	68

5.3.2 Uji Reliabilitas.....	69
5.3.3 Uji Normalitas Data	70
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	71
5.4.1 Uji Multikolineritas	71
5.4.2 Uji Autokorelasi	72
5.4.3 Uji Heterokedastisitas	73
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda	74
5.6 Pengujian Hipotesis.....	76
5.6.1 Uji T (Uji Secara Parsial)	76
5.6.2 Uji F (Uji Secara Simultan)	78
5.6.3 Koefisien Determinasi.....	80

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	81
6.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN