

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL
AUTO 2000 CABANG PANCING MEDAN**

SKRIPSI

Oleh

DINDA AYU PRATIWI
1929081104/MNJ



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN
2023**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL
AUTO 2000 CABANG PANCING MEDAN**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien**

Oleh

**DINDA AYU PRATIWI
1929081104/MNJ**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL AUTO 2000 CABANG PANCING MEDAN**
Nama Mahasiswa : **DINDA AYU PRATIWI**
Nomor Pokok Mahasiswa : **1929081104**
Program Studi : **MANAJEMEN**

Mengetahui
Komisi Pembimbing


Ahmad Yudhira, S.E. Ak., M.Si.
Dosen Pembimbing I


Mella Yunita, S.E., M.Si.
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi


Mella Yunita, S.E., M.Si.

Dekan



Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN**

BERITA ACARA UJIAN

**UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK
DHIEN**

**Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien
Dalam Sidangnya Yang Diselenggarakan Pada:**

Hari/Tanggal : **Senin / 24 Juli 2023**
Nama Mahasiswa : **Dinda Ayu Pratiwi**
Nomor Pokok Mahasiswa : **1929081104**
Program Studi : **Manajemen**
Judul Skripsi : **PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN MOBIL AUTO 2000
CABANG PANCING MEDAN**
Ditetapkan : **(B+) Lulus Yudisium**
() Lulus Bersyarat, Memperbaiki Mengulang
Tanggal :
() Tidak Lulus

**Panitia Ujian/Tim Penguji
ketua**



Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si.

Anggota



(Ahmad Yudhira, S.E. Ak., M.Si.)

Anggota



(Mella Yunita, S.E., M.Si.)

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Dinda Ayu Pratiwi
NPM : 1929081104
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul. **PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL AUTO 2000 CABANG PANCING MEDAN** adalah skripsi karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan skripsi plagiat atau milik orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundangan yang berlaku.

Medan, 24 Juli 2023
Yang Menyatakan,



Dinda Ayu Pratiwi
NPM. 1929081104

ABSTRAK

Dinda Ayu Pratiwi. 1929081104. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Mobil Auto 2000 Cabang Pancing Medan. Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian mobil Auto 2000 Cabang Pancing Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuisioner.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 254 orang. Prosedur pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability* dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah analisis variabel dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS Versi 22.0

Hasil penelitian diperoleh nilai koefisien t_{hitung} variabel Promosi adalah 3,538 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,660 maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,538 > 1,660$) dengan nilai $sig < 0,05$ ($0,001 < 0,05$), Nilai koefisien t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan adalah 3,543 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,660 maka nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,538 > 1,660$) dengan nilai $sig < 0,05$ ($0,001 < 0,05$). Selanjutnya nilai F_{hitung} variabel Promosi dan Kualitas Pelayanan adalah 21,788 dan nilai F_{tabel} adalah 3,09 maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($21,788 > 3,09$) dengan nilai $sig < 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Nilai R_{Square} yaitu 0,310 atau R^2 sebesar 31,0%, artinya variabel independen yakni Promosi dan Kualitas Pelayanan penelitian memberikan pengaruh besar dalam menjelaskan tentang Keputusan Pembelian sebesar 31,0% sedangkan sisanya 69,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Kesimpulan penelitian adalah Promosi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Mobil Auto 2000 Cabang Pancing Medan, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Mobil Auto 2000 Cabang Pancing Medan.

Kata kunci: promosi penjualan, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kami panjatkan pada Allah SWT atas berkat, rahmat, serta hidayat-Nya yang telah memberikan kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Mobil Auto 2000 Cabang Pancing Medan”** Adapun maksud dari penulisan ini adalah salah satu syarat guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.

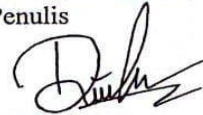
Dalam penyelesaian proposal skripsi ini terdapat banyak bimbingan, bantuan dan dukungan yang berharga dari berbagai pihak baik secara materil, moril, maupun spiritual. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, S,P, M.P selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
2. Bapak Dr. Mospa Darma, S.H, S.E, M.Kn selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
3. Ibu Mella Yunita, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien dan selaku dosen pembimbing skripsi II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penyelesaian skripsi.

4. Bapak Ahmad Yudhira, S.E, Ak, M.Si selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing serta mendidik dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Uswatun Hasanah, S.Pd, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan serta memberikan masukan dan pengarahan agar dapat menyempurnakan skripsi ini.
6. Kepada seluruh karyawan Toyota Auto 2000 Cabang Pancing Medan yang telah mengizinkan penulis untuk riset dan telah memberikan motivasi dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Teristimewa untuk kedua orang tua yakni Bapak Suriyanto Ibu Nur Ratna serta Keluarga Besar atas segenap kasih sayang, dukungan semangat, doa dan restunya.
8. Seluruh rekan-rekan angkatan 2019 Program Studi Manajemen.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak untuk kesempurnaan proposal dimasa yang akan datang dan semoga proposal ini bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, 15 Juli 2023
Penulis



DINDA AYU PRATIWI
1929081104

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	4
C. Batasan Masalah Penelitian	4
D. Rumusan Masalah Penelitian	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	7
A. Pengertian Produk	7
1. Atribut Produk	7
2. Tingkatan Produk	8
3. Klasifikasi Produk.....	9
B. Promosi	11
1. Pengertian Promosi	11
2. Variabel – Variabel Bauran Promosi	11
3. Tahap – Tahap Pelaksanaan Promosi.....	12
C. Kualitas Pelayanan	15
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
D. Keputusan Pembelian.....	17
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	18

2. Tahap-Tahap Keputusan Pembelian	18
3. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	20
E. Penelitian Terdahulu.....	23
F. Kerangka Konseptual.....	26
G. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel.....	30
D. Definisi Operasional Variabel.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Jenis dan Sumber Data	33
2. Skala Pengukuran Variabel	33
F. Teknik Analisis Data.....	34
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
a. Uji Validitas	34
b. Uji Reliabilitas	34
2. Uji Asumsi Klasik.....	35
a. Uji Normalitas.....	35
b. Uji Multikolinearitas	35
c. Uji Heterokedastisitas	35
3. Analisis Regresi Berganda	36
4. Uji Hipotesis	37
a. Uji Parsial (t)	37
b. Uji Serentak (F)	37
5. Koefisien Determinasi (R^2)	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Perusahaan	39
1. Sejarah Auto 2000.....	39
2. Visi dan Misi Auto 2000	42
3. Strategi Bisnis Toyota.....	42
4. Struktur Organisasi	44
B. Hasil Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	46
C. Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	ix
LAMPIRAN.....	x

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Data Penjualan Mobil Toyota Avanza	2
2.	Tahap-Tahap Keputusan Pembelian	19
3.	Penelitian Terdahulu	23
4.	Waktu Proses Penelitian	29
5.	Operasional Variabel	32
6.	Instrumen Skala Likert.....	33
7.	Skala Pengukuran Likert	45
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
10.	Skor Angket untuk Variabel Promosi (X_1)	47
11.	Skor Angket untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	47
12.	Skor Angket untuk Variabel Keputusan pembelian (Y).....	48
13.	Uji Validitas Data	48
14.	Uji Reabilitas	49
15.	Uji Normalitas.....	49
16.	Uji Multikolinearitas.....	50
17.	Hasil Regresi Linier Berganda.....	51
18.	Uji t Variabel X_1 terhadap Y.....	53
19.	Uji t Variabel X_2 terhadap Y.....	54
20.	Uji F	55
21.	Uji Determinasi.....	56

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kerangka Konseptual Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.	Logo Auto 2000	43
3.	Struktur Organisasi	44
4.	Pengujian Heteroskedastisitas.....	51

