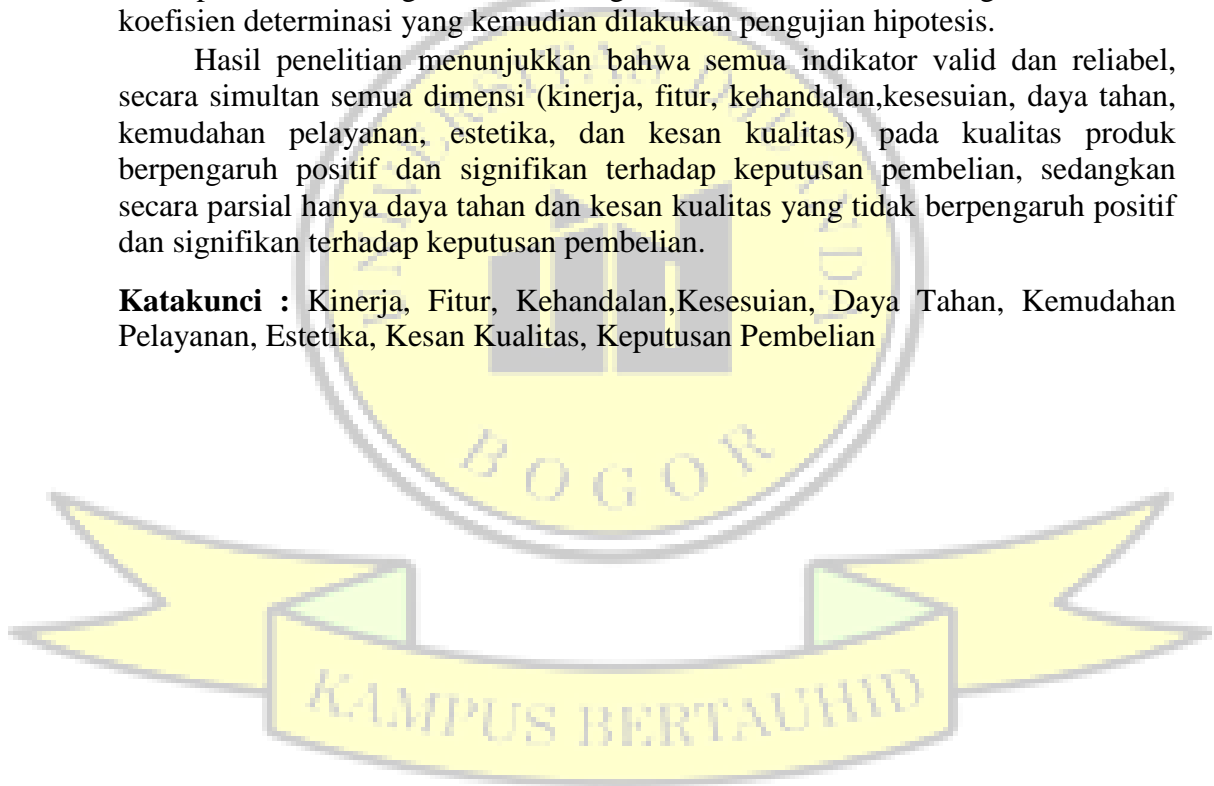


ABSTRAK

Keputusan pembelian merupakan hal yang mendasari konsumen untuk membeli barang atau jasa dari banyaknya pilihan yang ada, di mana konsumen sebelumnya sudah melakukan evaluasi terhadap barang atau jasa yang akan dibeli. Hal yang mendasari konsumen dalam membeli salah satunya kualitas produk yang terdiri dari berbagai unsur didalamnya seperti: kinerja, fitur, kehandalan, kesesuaian, daya tahan, kemudahan pelayanan, estetika dan kesan kualitas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk (kinerja, fitur, kehandalan, kesesuaian, daya tahan, kemudahan pelayanan, estetika, dan kesan kualitas) sepeda motor Yamaha N-Max terhadap keputusan pembelian konsumen di Kota Bogor baik secara simultan maupun parsial. Data primer diperoleh dari kegiatan observasi, kuesioner dan wawancara. Pengujian instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas, sedangkan metode analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi yang kemudian dilakukan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua indikator valid dan reliabel, secara simultan semua dimensi (kinerja, fitur, kehandalan, kesesuaian, daya tahan, kemudahan pelayanan, estetika, dan kesan kualitas) pada kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan secara parsial hanya daya tahan dan kesan kualitas yang tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Katakunci : Kinerja, Fitur, Kehandalan, Kesesuaian, Daya Tahan, Kemudahan Pelayanan, Estetika, Kesan Kualitas, Keputusan Pembelian

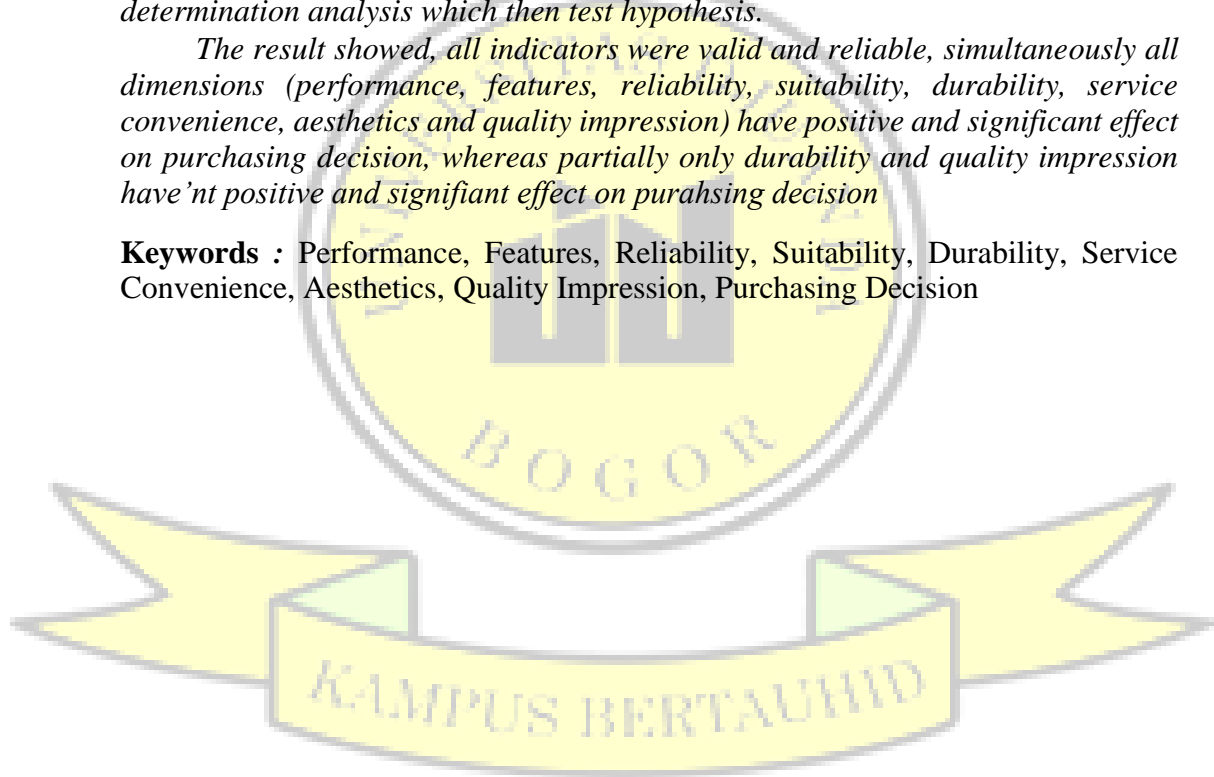


ABSTRACT

Purchasing decision are basis for consument to buy goods or service from many choie available, where consument have previously evaluated goods or service to be purchased. The thing the underlies consument in buying one of them is quality of product which consists of various elements such as : performance, features, reliability, suitability, durability, service convenience, aesthetics and quality impression. The purpose of study, was to determine effect of quality product (performance, features, reliability, suitability, durability, service convenience, aesthetics and quality impression) of Yamaha N-Max motorcycle on consument purchasing decision at Bogor, both simultaneously and partially. Primary data were obtained from observation, questionnaires and interview. Instrumen testing through validity and reliability, while analysis data methode use descrtptive analysis, multiple linear regression, multiple correlation analysis, coefficient determination analysis which then test hypothesis.

The result showed, all indicators were valid and reliable, simultaneously all dimensions (performance, features, reliability, suitability, durability, service convenience, aesthetics and quality impression) have positive and significant effect on purchasing decision, whereas partially only durability and quality impression have 'nt positive and signifiant effect on purahsing decision

Keywords : Performance, Features, Reliability, Suitability, Durability, Service Convenience, Aesthetics, Quality Impression, Purchasing Decision



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk Sepeda Motor Yamaha N-Max terhadap Keputusan Pembelian Di Kota Bogor**, sebagai kegiatan penyelesaian yang ditulis mahasiswa kepada masyarakat dalam menerapkan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki untuk kegiatan produktif.

Terselesainya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan serta saran sehingga terselesainya Skripsi ini. Sehubungan dengan itu, disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

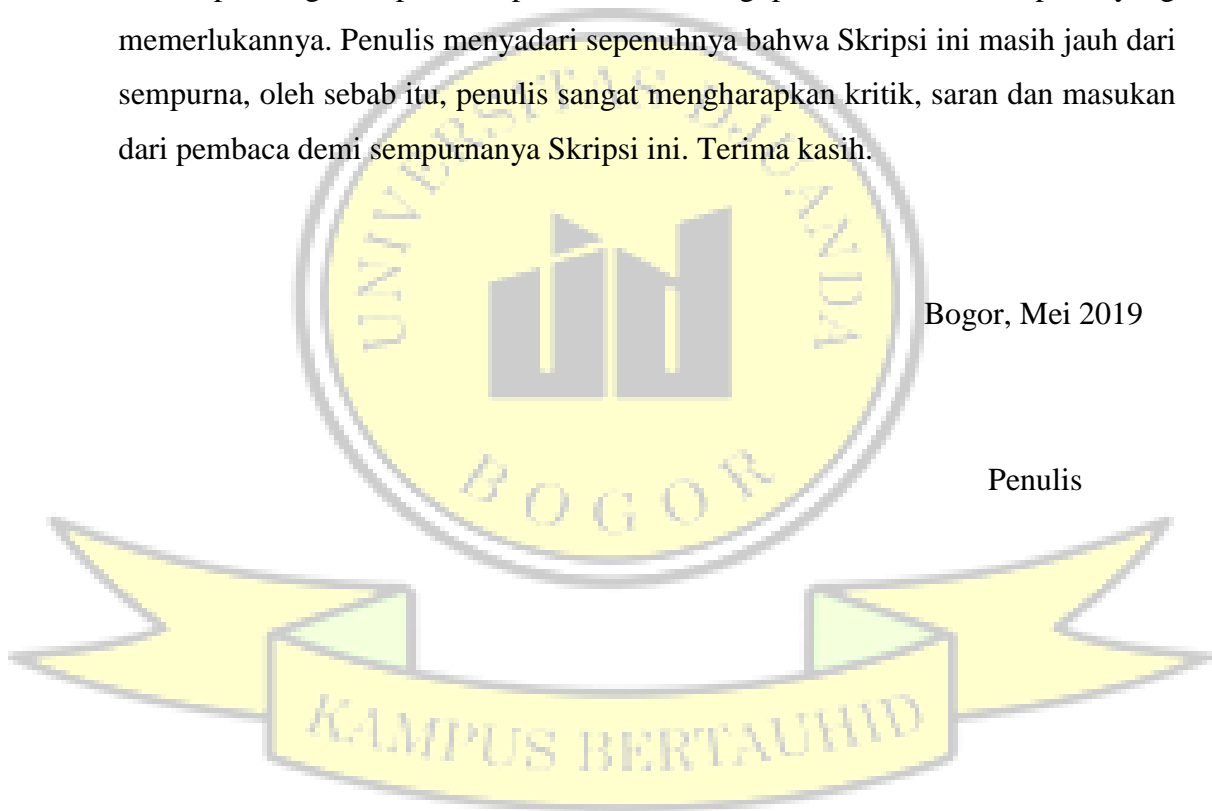
1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Djuanda Bogor.
2. Bapak Dr, Lucky Hikmat Maulana, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Sudarijati, SE., M.Si., selaku Wakil Dekan I, Ibu Dra. Titiek Tjahja Andari, M.Si., selaku Wakil Dekan II dan Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, waktu dan kesempatan dalam penyelesaian Skripsi ini, Ibu Erni Yuningsih, SE., MM, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda Bogor.
3. Ibu Endang Silaningsih, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen pembimbing ke 2 sekaligus pembimbing akademik, yang telah memberikan bimbingan, waktu dan kesempatan dalam penyelesaian Skripsi ini serta Ibu Dwi Gemina, SE., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda, atas kebijakan akademik yang sangat menunjang keberhasilan penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi Djuanda Bogor, atas dukungan yang diberikan kepada penulis.
5. PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing yang telah memberikan referensi kepada Penulis dalam melaksanakan Penelitian.
6. Ayah dan Ibunda tercinta yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan dukungan secara moril maupun materil beserta do'a yang telah memberikan motivasi dalam penyusunan Skripsi ini.

7. Suami tercinta Seprian Abdi Bermanda yang telah memberi dukungan dan semangat dalam penyusunan
8. Sahabat saya Siti Maelani, Hafidz Padilla, M. Wiki Salman Paris, Rafli Gumelar, dan Mulianing Edon yang telah memberi dukungan dan semangat dalam penyusunan Skripsi Ini.
9. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen tahun angkatan 2013 yang telah memberikan motivasi dan saran dalam penyusunan Skripsi ini.

Semoga amal baik dari semua pihak tersebut diterima oleh Allah Swt dan mendapatkan pahala yang berlimpat ganda dari-Nya, Amin, Akhirnya, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik, saran dan masukan dari pembaca demi sempurnanya Skripsi ini. Terima kasih.

Bogor, Mei 2019

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Sistematika Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Tinjauan Pustaka	12
2.2.1 Manajemen Pemasaran	12
2.2.2 Produk	14
2.2.3 Keputusan Pembelian	20
2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.3.1. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	26
2.3.2. Hubungan Kinerja dengan Keputusan Pembelian	27
2.3.3. Hubungan Fitur dengan Keputusan Pembelian	27
2.3.4. Hubungan Keandalan dengan Keputusan Pembelian	28
2.3.5. Hubungan Kesesuaian dengan Keputusan Pembelian	28
2.3.6. Hubungan Daya Tahan dengan Keputusan Pembelian	29
2.3.7. Hubungan Kemudahan Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	29

2.3.8. Hubungan Estetika dengan Keputusan Pembelian	30
2.3.9. Hubungan Kesan Kualitas dengan Keputusan Pembelian	30
2.4 Kerangka Pemikiran	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	33
3.2 Desain Penelitian	33
3.3 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	33
3.4 Unit Analisis, Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel ...	36
3.4.1 Unit Analisis	36
3.4.2 Populasi	36
3.4.3 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
3.5 Metode Pengumpulan Data	38
3.5.1 Jenis Data dan Sumber Data	38
3.5.2 Prosedur Pengumpulan Data	38
3.6 Metode Pengujian Instrumen	40
3.6.1 Uji Validitas	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	44
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	45
3.7 Metode Analisis Data	49
3.7.1 Analisis Deskriptif	49
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda	51
3.7.3 Analisis Kolersi Berganda	52
3.7.4 Analisis Koefisien Determinasi	53
3.7.5 Pengujian Hipotesis	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing	60
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing	60
4.1.2 Visi, Misi dan Logo PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing	61

4.1.3	Struktur Organisasi PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing	63
4.1.4	Bidang Usaha PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing	65
4.1.5	Aspek Pemasaran PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing	66
4.2	Karakteristik Konsumen	67
4.2.1	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.2.2	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia	68
4.2.3	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	68
4.2.4	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendapatan	69
4.3	Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian	70
4.3.1	Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Produk	70
4.3.2	Tanggapan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian	93
4.4	Pengaruh Kualitas Produk Secara Simultan Terhadap Keputusan Pembelian	102
4.4.1	Hasil Estimasi Persamaan Regresi	102
4.4.2	Analisis Kolerasi Berganda	103
4.4.3	Koefisien Determinasi	104
4.4.4	Pengujian Model Regresi Secara Simultan (Uji-F)	104
4.5	Pengaruh Kualitas Produk Secara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian	105
4.5.1	Pengaruh Kinerja (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	106
4.5.2	Pengaruh Fitur (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	107
4.5.3	Pengaruh Keandalan (X_3) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	108
4.5.4	Pengaruh Kesesuaian (X_4) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	109
4.5.5	Pengaruh Daya Tahan (X_5) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	110

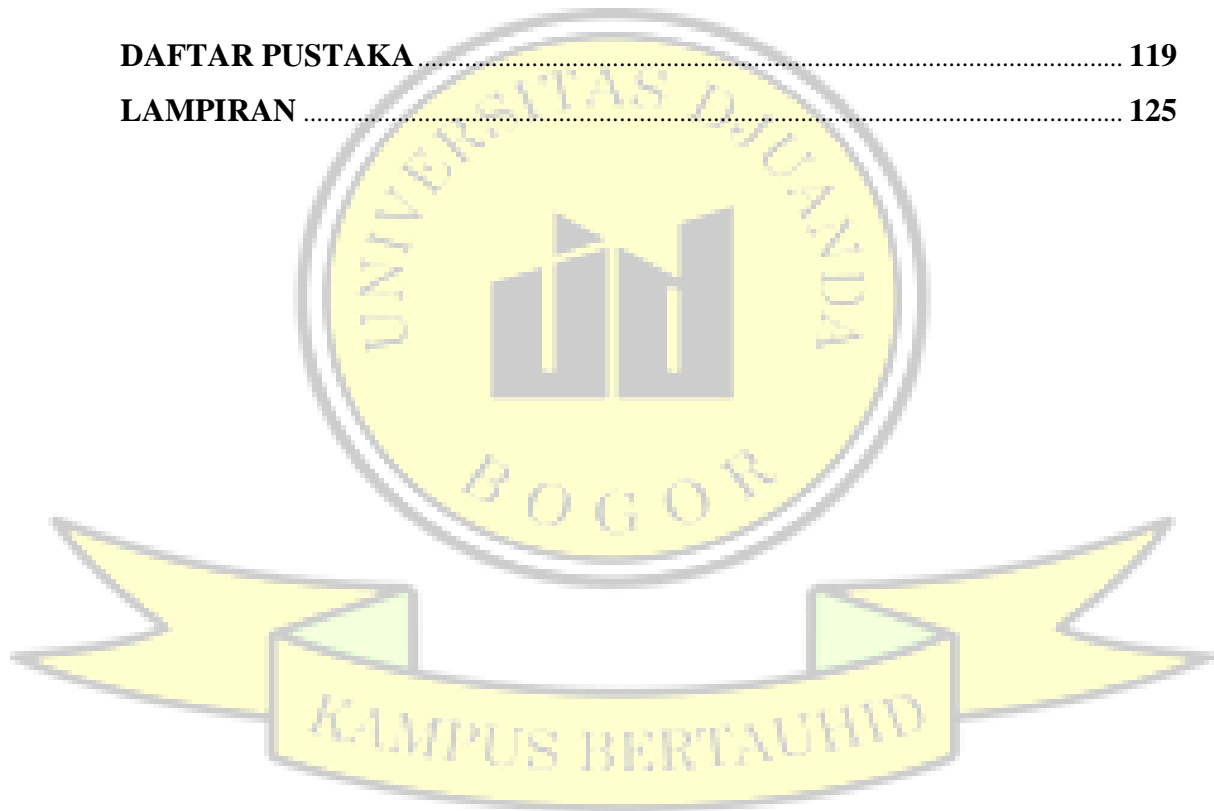
4.5.6 Pengaruh Kemudahan Pelayanan (X ₇) terhadap Keputusan	Pembelian (Y) 111
4.5.7 Pengaruh Estetika (X ₈) terhadap Keputusan	Pembelian (Y) 112
4.5.8 Pengaruh Kesan Kualitas (X ₉) terhadap Keputusan	Pembelian (Y) 113

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran	116

DAFTAR PUSTAKA.....	119
----------------------------	------------

LAMPIRAN	125
-----------------------	------------

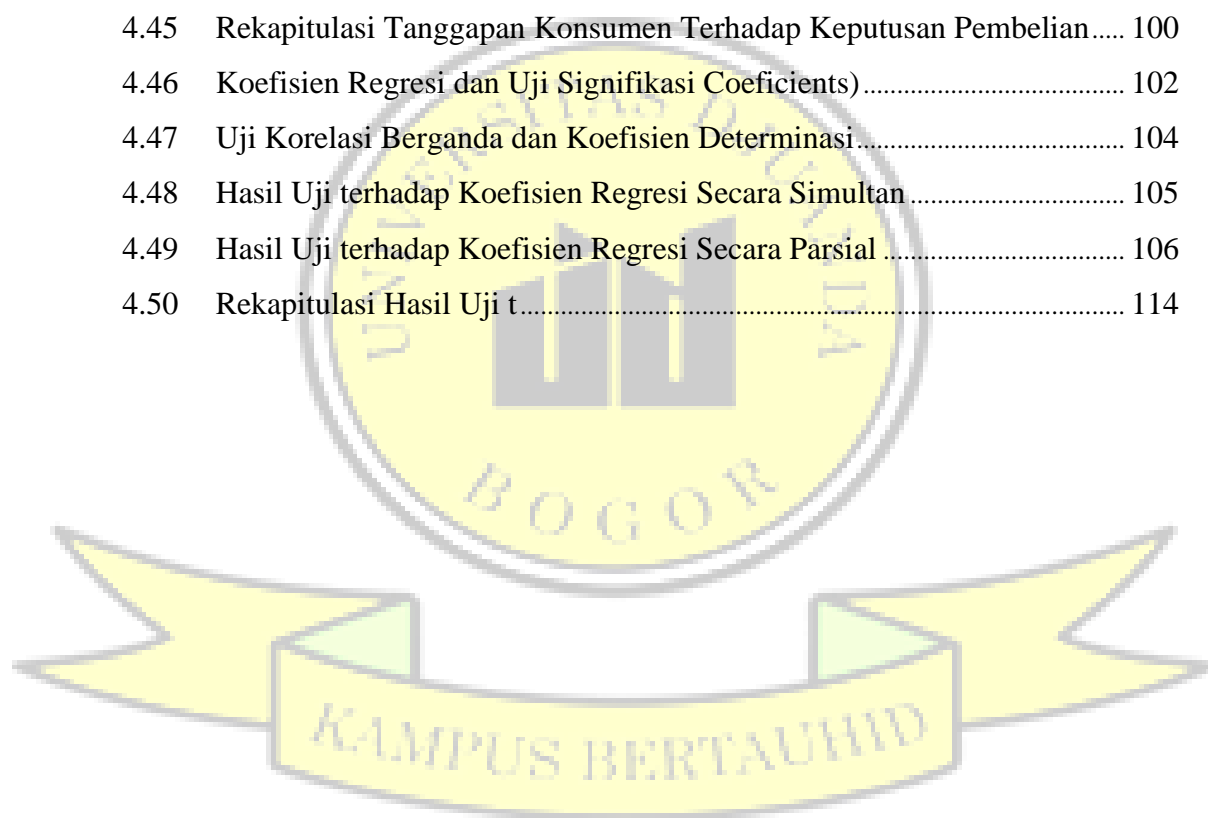


DAFTAR TABEL

No	Teks	Halaman
1.1	Data Penjualan Sepeda Motor Di Indonesia Periode 2015 – 2017	3
1.2	Data Penjualan Jenis Sepeda Motor Tahun 2017	4
1.3	Data Penjualan Sepeda Motor <i>Matic</i> 150cc Tahun 2017	5
1.4	Realisasi-Target Jumlah Penjualan Sepeda Motor Yamaha N-Max Tahun 2015 – 2017.....	5
2.1	Rekapitulasi Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu.....	11
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	34
3.2	Data Jumlah Sampel Pengguna Sepeda Motor Yamaha N-Max	38
3.3	Kriteria Uji Validitas	41
3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X1).....	41
3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Fitur (X2).....	42
3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan(X3).....	42
3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kesesuaian (X4)	42
3.8	Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tahan(X5)	43
3.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Pelayanan (X6)	43
3.10	Hasil Uji Validitas Variabel Estetika (X7).....	43
3.11	Hasil Uji Validitas Variabel Kesan Kualitas (X8)	44
3.12	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	44
3.13	Kriteria Uji Reliabilitas.....	45
3.14	Hasil Uji Reliabilitas.....	45
3.15	Hasil Uji Multikolinieritas	48
3.16	Skala Pengukuran Variabel.....	50
3.17	Kelas Interval dan Kriteria Penilaian	50
3.18	Interpretasi Terhadap Nilai r hasil analisis kolerasi.....	53
4.1	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.2	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia	68
4.3	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	69
4.4	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendapatan	69

4.5	Rekapitulasi Karakteristik Konsumen	70
4.6	Tanggapan Konsumen Terhadap Kemudahan Pengoperasian	71
4.7	Tanggapan Konsumen Terhadap Akselerasi dan Tarikan	71
4.8	Tanggapan Konsumen Terhadap Konsumsi Bahan Bakar	72
4.9	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kinerja	73
4.10	Tanggapan Konsumen Terhadap Teknologi ABS	74
4.11	Tanggapan Konsumen Terhadap Bagasi	75
4.12	Tanggapan Konsumen Terhadap Lampu LED.....	75
4.13	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Fitur	76
4.14	Tanggapan Konsumen Terhadap Ketahanan Mesin.....	77
4.15	Tanggapan Konsumen Terhadap Kehandalan Disegala Jenis Medan Jalan	78
4.16	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kehandalan.....	78
4.17	Tanggapan Konsumen Terhadap Kesesuaian Spesifikasi.....	80
4.18	Tanggapan Konsumen Terhadap Kesesuaian Desain	80
4.19	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kesesuaian.....	81
4.20	Tanggapan Konsumen Terhadap Masa Pakai	82
4.21	Tanggapan Konsumen Terhadap Intensitas Kerusakan.....	83
4.22	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Daya Tahan	83
4.23	Tanggapan Konsumen Terhadap Pelayanan yang Memuaskan	84
4.24	Tanggapan Konsumen Terhadap Kemudahan Dalam Perbaikan	85
4.25	Tanggapan Konsumen Terhadap Akurasi Dalam Perbaikan dan Perawatan	86
4.26	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kemudahan Pelayanan.....	86
4.27	Tanggapan Konsumen Terhadap Varian Warna.....	87
4.28	Tanggapan Konsumen Terhadap Desain yang Sporty	88
4.29	Tanggapan Konsumen Terhadap Suara Mesin.....	89
4.30	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Estetika	89
4.31	Tanggapan Konsumen Terhadap Reputasi Merek	90
4.32	Tanggapan Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Perusahaan	91
4.33	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kesan Kualitas.....	91
4.34	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Produk.....	92

4.35	Tanggapan Konsumen Terhadap Kebutuhan Berkendara	94
4.36	Tanggapan Konsumen Terhadap Keunggulan yang Dibutuhkan	94
4.37	Tanggapan Konsumen Terhadap Popularitas Merek	95
4.38	Tanggapan Konsumen Terhadap Kepercayaan Merek	96
4.39	Tanggapan Konsumen Terhadap Lokasi Dealer.....	97
4.40	Tanggapan Konsumen Terhadap Ketersediaan Stok.....	97
4.41	Tanggapan Konsumen Terhadap Jumlah Sesuai Dengan Kebutuhan	98
4.42	Tanggapan Konsumen Terhadap Potongan Harga.....	98
4.43	Tanggapan Konsumen Terhadap Proses Pembayaran Yang Mudah	99
4.44	Tanggapan Konsumen Terhadap Fasilitas Pembayaran.....	100
4.45	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	100
4.46	Koefisien Regresi dan Uji Signifikansi Coeficients).....	102
4.47	Uji Korelasi Berganda dan Koefisien Determinasi.....	104
4.48	Hasil Uji terhadap Koefisien Regresi Secara Simultan	105
4.49	Hasil Uji terhadap Koefisien Regresi Secara Parsial	106
4.50	Rekapitulasi Hasil Uji t.....	114



DAFTAR GAMBAR

No	Teks	Halaman
2.1	Proses Keputusan Pembelian.....	21
2.2	Kerangka Pemikiran.....	32
3.1	Grafik Histogram	46
3.2	Grafik Normal Probability Plot	47
3.3	Grafik Scatterplot.....	49
3.4	Model Hubungan Antar Variabel.....	52
3.5	Uji Satu Pihak	58
4.1	Gedung PT Yamaha Indonesia Motor Manufacturing.....	60
4.2	Logo PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing	62
4.3	Struktur Organisasi PT. Yamaha Indonesia Motor Manufacturing	63
4.4	Yamaha N-Max	66
4.5	Hasil Uji t Variabel Kinerja.....	106
4.6	Hasil Uji t Variabel Fitur	107
4.7	Hasil Uji t Variabel Kehandalan	108
4.8	Hasil Uji t Variabel Kesesuaian.....	109
4.9	Hasil Uji t Variabel Daya Tahan	110
4.10	Hasil Uji t Variabel Kemudahan Pelayanan	111
4.11	Hasil Uji t Variabel Estetika.....	112
4.12	Hasil Uji t Variabel Kesan Kualitas	113

DAFTAR LAMPIRAN

No	Teks	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	125
2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja	128
3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Fitur	129
4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keandalan.....	130
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kesesuaian.....	131
6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Daya Tahan	132
7	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kemudahan Palayanan.....	133
8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Estetika	134
9	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kesan Kualitas	135
10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian.....	136
11	Hasil Olah Data Menggunakan Software SPSS 23.....	137
12	Dokumentasi Penyerahan Kuesioner Kepada Komunitas Yamaha N-Max di Kota Bogor	139
13	Daftar Riwayat Hidup	141

