

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MOBIL CHEVROLET CAPTIVA
DI SURABAYA**

S K R I P S I

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh :

HENDRY ANUGRAHA
NIM : 2013210356

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MOBIL CHEVROLET CAPTIVA
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

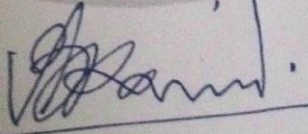
HENDRY ANUGRAHA

NIM : 2013210356

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 17 Januari 2017



(Dr. Basuki Rachmat, SE., MM)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
MOBIL CHEVROLET CAPTIVA
DI SURABAYA**

Disusun oleh

HENDRY ANUGRAHA
NIM : 2013210356

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 4 Februari 2017

Tim Penguji

Ketua : **Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si.**

Sekretaris : **Dr. Basuki Rachmat, SE., MM.**

Anggota : **Emma Yulianti, SE, MM.**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Hendry Anugraha
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 05 Mei 1995
N.I.M : 2013210356
Program Studi : Manajemen
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Mobil Chevrolet Captiva di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

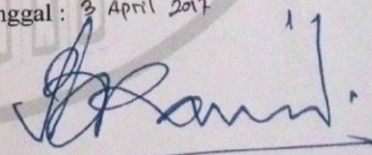
Dosen Pembimbing

Tanggal : 3 April 2017

Tanggal : 3 April 2017



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)



(Dr. Basuki Rachmat, SE., MM)

MOTTO

“ KEJARLAH AKHIRATMU “

MAKA

“DUNIA AKANMENGIKUTIMU“

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada ALLAH SWT dan Nabi Muhammad SAW, atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan karya yang saya buat dengan kemudahan, kesabaran, dan kesehatan yang diberikan.

Karya tulis ini aku persembahkan untuk:

Papa dan Mama yang selalu memotivasi dikala raga ini sudah ingin terlepas dari belenggu ikatan skripsi. Terimakasih atas doa dan ridhonya dari perjuangan awal hingga meraih gelar sarjana ekonomi. Sampai kapanpun saya tidak akan pernah bisa membalas jasa kalian, semoga gelar sarjana ini adalah awal dari jalan untuk membahagiakan papa dan mama. Semoga Allah memberi ridho, kesehatan, dan karunianya agar saya dapat menjadi orang yang berguna bagi agama, nusa, dan bangsa.

Kakak dan adikku, Shintya Devi Agustine beserta suami, dan Aldry Adham Ilham yang selalu mendorong untuk menyelesaikan kuliah dengan waktu yang cepat. Terimakasih sudah memberikan motivasi, secara tidak langsung kalian sangat berpengaruh di dalam penyelesaian skripsi ini, maaf apabila kalian sering menjadi pelampiasan saya dikala pengerjaan skripsi ini.

Keluarga Besar yang selalu memberi motivasi, nasehat, dan pengertiannya dikala ada acara rutin keluarga. Maaf apabila saya pernah tidak hadir di dalam acara penting keluarga, dan saya sangat berterimakasih atas pengertiannya dikala saya berjuang menyelesaikan skripsi. Terimakasih sudah menerima saya dengan segala kekurangan saya di keluarga besar ini.

Kordhes Squad, Hendrawan, Denis, Puteri, Ilma, Annora, Dea, dan Aninda terimakasih banyak, tanpa semangat dan campur tangan kalian, mungkin skripsi ini tidak akan selesai dengan waktu yang cepat, mungkin saya tidak akan merasakan euphoria lulus bersama kalian. Terimakasih atas waktu kebersamaannya, terimakasih sudah mewarnai hari-hari saya dengan senyuman, terimakasih kenangannya selama kurang lebih 3,5 tahun ini, semoga kita senantiasa menjaga silaturahmi antara satu dengan yang lain, dan tidak akan pernah ada yang namanya mantan teman, terimakasih.

Wira Squad, Komeng, blek, nopal, hambren, blungcow, irfan, pras, amak, yudha, Shinto, mino, anas, dan semua kerabat dekat saya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas pengertian, kesabaran,

dan joke-nya dikala saya sudah pupus harapan untuk menyelesaikan skripsi. Maaf atas keterbengalaian kalian di saat saya fokus dalam penyelesaian skripsi saya, maaf atas penolakan ajakan kalian untuk rea-reo dikala saya sedang fokus untuk mengejar cita-cita. Secara tidak langsung kalian semua telah memotivasi dan membakar semangat saya untuk segera menyelesaikan skripsi, walaupun dengan perlakuan dan perkataan yang sedikit kasar ☺. Semoga kalian semua cepat menyusul untuk meraih gelar yang kalian inginkan.

Terimakasih rekan-rekan anak bimbing pak.Basuki yang sudah bisa di ajak bekerja sama dengan sangat baik. Hendrawan, denis, rio, hendy himawan, fikry, elma, dan novella, selamat atas kelulusan kalian, semoga ilmunya barokah dan dapat bermanfaat untuk banyak orang. Semoga sukses.

Terimakasih untuk 3C (Captiva Chevy Club) yang sudah banyak membantu didalam penyelesaian skripsi saya, khususnya Chapter Jawa Timur yang sudah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner saya, semoga tetap terjalin hubungan baik antar member, diberi panjang umur, kesehatan, dan semoga dilancarkan segala urusan. Terimakasih untuk 3C dan untuk semua pengguna Captiva di seluruh Indonesia.
Touring terus - Bejek terus - Enjoy terus!.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian mobil Chevrolet Captiva di Surabaya”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari beberapa pihak, baik secara moril maupun materiil. Sehubungan dengan itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Basuki Rachmat, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa dengan penuh pengertian dan kesabaran telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing penelitian ini.
2. Ibu Dr. Muazaroh, SE., M.T, selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
4. Ibu Dr. Dra. Ec. Wiwik Lestari. M.Si selaku Dosen Wali.
5. Keluarga dan Kerabat yang membantu tanpa berkeluh kesah.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 13 Maret 2017

Hendry Anugraha

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI | i |
| HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| ABSTRACT | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5. Sistematika Penulisan..... | 8 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.2. Landasan Teori..... | 20 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran..... | 36 |
| 2.4. Hipotesis Penelitian..... | 36 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 38 |
| 3.1. Rancangan Penelitian | 38 |
| 3.2. Batasan Penelitian | 38 |
| 3.3. Identifikasi Variabel Penelitian | 39 |
| 3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 40 |
| 3.5. Instrumen Penelitian..... | 45 |
| 3.6. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling | 47 |
| 3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data..... | 50 |
| 3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian | 50 |
| 3.9. Teknik Analisis Data..... | 55 |
| | |
| BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA | 60 |
| 4.1. Gambaran Subyek Penelitian..... | 60 |
| 4.2. Analisis Data..... | 64 |
| 4.3. Pembahasan | 84 |
| | |
| BAB V PENUTUP | 89 |

| | |
|------------------------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan..... | 89 |
| 5.2. Keterbatasan Penelitian | 90 |
| 5.3. Saran..... | 91 |

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1 | : Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu | 17 |
| Tabel 3.1 | : Interval Penelitian | 43 |
| Tabel 3.2 | : Interval Kategori | 43 |
| Tabel 3.3 | : Kisi-kisi Kuesioner | 46 |
| Tabel 4.1 | : Pengembalian Sampel Kuesioner Surabaya | 58 |
| Tabel 4.2 | : Interval Kelas | 63 |
| Tabel 4.3 | : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk | 64 |
| Tabel 4.4 | : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra Merek | 65 |
| Tabel 4.5 | : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga | 66 |
| Tabel 4.6 | : Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian | 67 |
| Tabel 4.7 | : Hasil Uji Validitas Penelitian Sampel Kecil | 69 |
| Tabel 4.8 | : Hasil Uji Validitas Penelitian Sampel Besar | 70 |
| Tabel 4.9 | : Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Sampel Kecil | 72 |
| Tabel 4.10 | : Hasil Uji Reliabilitas Penelitian Sampel Besar | 73 |
| Tabel 4.11 | : Hasil Uji Multikolinearitas | 74 |
| Tabel 4.12 | : Hasil Uji Autokorelasi | 74 |
| Tabel 4.13 | : Keputusan Uji DW | 75 |
| Tabel 4.14 | : Hasil Uji Heteroskedastisitas | 75 |
| Tabel 4.15 | : Hasil Uji Linear Berganda | 77 |
| Tabel 4.16 | : Hasil Uji Simultan (Uji F) | 79 |
| Tabel 4.17 | : Hasil Uji Determinasi (R^2) | 80 |
| Tabel 4.18 | : Hasil Uji Parsial (Uji t) | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| | | | |
|------------|---|---|----|
| Gambar 2.1 | : | Kerangka Pemikiran Jurnal 1 | 11 |
| Gambar 2.2 | : | Kerangka Pemikiran Jurnal 2 | 13 |
| Gambar 2.3 | : | Kerangka Pemikiran Jurnal 3 | 14 |
| Gambar 2.4 | : | Kerangka Pemikiran Jurnal 4 | 16 |
| Gambar 2.5 | : | Kerangka Pemikiran Penelitian | 34 |
| Gambar 3.1 | : | Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 pada Uji F | 55 |
| Gambar 3.2 | : | Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 pada Uji t | 57 |
| Gambar 4.1 | : | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 59 |
| Gambar 4.2 | : | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 60 |
| Gambar 4.3 | : | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 61 |
| Gambar 4.4 | : | Hasil Uji Normalitas | 78 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Kriteria Responden dan Tabulasi Data
- Lampiran 3 Uji Hasil Kriteria Responden
- Lampiran 4 Uji Hasil Tanggapan Responden
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Hasil Analisis Statistik Linear Berganda

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, BRAND IMAGE,
AND PRICE OF PURCHASE DECISION
CHEVROLET CAPTIVA
IN SURABAYA**

Hendry Anugraha
STIE Perbanas Surabaya
Email : hendryanugraha@gmail.com

ABSTRACT

Chevrolet Captiva get enough attention in the Indonesian automotive market, There are several factors that can influence a purchasing decision on a product, such as product quality, brand image, and price. This study aims to determine how the product quality, brand image, and price influence purchasing decisions of Chevrolet Captiva in Surabaya. The sample used in this study is the Chevrolet Captiva car buyers who purchase Chevrolet Captiva in Surabaya. The sample used in this research were 75 respondents through an online questionnaire. The results of the questionnaire then processed using SPSS software version 16. Results of the study show that the variable quality of the product and brand image have a positive significant effect on purchasing decisions, while the price variable does not affect to the purchase decision.

Keyword : Product Quality, Brand Image, Price, Purchase Decision.