

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK PHILIPS ELEKTRONIK
DI UD. INDAH JAYA
MEDAN**

SKRIPSI



Oleh:

**EKA SURYA NINGSIH
15.711.1154**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND
PROMOTION ON PURCHASING DECISIONS OF
ELECTRONIC PHILIPS PRODUCT
AT UD. INDAH JAYA MEDAN**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK PHILIPS ELEKTRONIK
DI UD. INDAH JAYA
MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

EKA SURYA NINGSIH

NIM : 15.711.1154

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,


(Ella Silvana Ginting S.E., M.Si.)

Medan, 08 Agustus 2019

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,


(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswi Program Studi S-1 Manajemen STIE Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswi sebagai berikut :

Nama : Eka Surya Ningsih

NIM : 15.711.1154

Peminatan : Manajemen Pemasaran

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Philips Elektronik Di UD. Indah Jaya Medan

Tempat Penelitian : UD. Indah Jaya – Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jalan Baweang No.59/61, Medan Timur, 20212

No. Telepon Tempat Penelitian : 085262167175

Selubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya atau (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 08 Agustus 2019
Saya yang membuat pernyataan,



(Eka Surya Ningsih)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Philips Elektronik Di UD. Indah Jaya Medan. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah Pelanggan UD. Indah Jaya yang jumlahnya tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 96 orang. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara Parsial Kualitas Produk dan Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Produk Philips di UD. Indah Jaya Medan. Sedangkan Promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk Philips elektronik di UD. Indah Jaya. Secara simultan terdapat pengaruh antara Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap keputusan pembelian produk Philips elektronik di UD. Indah Jaya Medan. Hasil koefisien determinasi yang ditunjukkan pada hasil analisis *Adjusted R Square* sebesar 48,1% dan sisanya sebesar 51,9% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Kualitas produk, Harga, Promosi, Keputusan Pembelian*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze the Influence of Product Quality, Price and Promotion on Purchasing Decision of Philips Electronic Product at UD. Indah Jaya Medan. The type of research conducted is quantitative descriptive research. The population in this study is UD customers. Indah Jaya whose numbers are unknown. The sampling technique in this study was accidental sampling with a total sample of 96 people. The data analysis method used in this study is multiple linear regression analysis. The results of the study show that Partially the Quality of Product and Price Influence the Decision of Purchasing Philips Product in UD. Indah Jaya Medan. While Promotion does not influence the purchase decision of Philips electronic product at UD. Indah Jaya. Simultaneously there is an influence between Product Quality, Price and Promotion on the decision to purchase Philips electronic product at UD. Indah Jaya Medan. The results of the coefficient of determination shown in the results of the Adjusted R Square analysis amounted to 48.1% and the remaining 51.9% was explained by other variables not examined in this study.

Keywords: *Product of Quality, Price, Promotion, Purchasing Decision*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allaah Tabaraka wa ta'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya dan seluruh kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Philips Elektronik di UD. Indah Jaya Medan”.

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan. Dalam proses penyelesaian skripsi, penulis menyadari hasil tidak akan diperoleh tanpa adanya dorongan atau motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Ella Silvana Ginting, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Maggee Senata, S.E., M.Si., selaku Dosen Pendamping Pembimbing, Sekretaris Program Studi Manajemen sekaligus Dosen Wali yang telah meluangkan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.kom., M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan
6. Bapak Saliman, S.T., selaku wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
7. Seluruh Dosen STIE Mikroskil Medan yang telah member bekal ilmu kepada penulis
8. Bapak Arifin, selaku pemilik dari UD. Indah Jaya dan seluruh karyawan UD. Indah Jaya yang telah memberikan dukungan agar skripsi ini dapat terselesaikan.

9. Teristimewa kepada Orang tua penulis yaitu Bapak Saikun dan Ibu Erfina, yang selalu mendoakan, memberikan dukungan serta menyemangati sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Teruntuk adik – adik saya yang tercinta, yaitu Bayu Ramadhan, Putri Handayani, dan Ade Setya Wulandari, terima kasih untuk seluruh dukungan, semangat dan doanya.
11. Teruntuk teman – teman seperjuangan, yaitu Kristina Purba, Rika Wen, Verent, Elida Hutahacan, Fitriana, Sonny serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 08 Agustus 2019

Penulis,


(Eka Surya Ningsih)

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Ruang Lingkup	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Originalitas Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Pemasaran	10
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran	10
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.1.2.2. Bauran Pemasaran.....	11
2.1.3. Keputusan Pembelian.....	13
2.1.3.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	13
2.1.3.2. Faktor–faktor yang Mempengaruhi Proses keputusan pembelian	13
2.1.3.3. Proses Keputusan Pembelian	17
2.1.3.4. Peranan dalam Keputusan Pembelian	19
2.1.3.5. Indikator-Indikator Keputusan Pembelian	20
2.1.4. Kualitas Produk.....	21
2.1.4.1. Pengertian Kualitas Produk.....	21
2.1.4.2. Hal Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	21

2.1.4.3. Atribut Produk.....	22
1. Kualitas Produk.....	22
2.1.4.4. Tingkatan Produk.....	23
2.1.4.5. Indikator-Indikator Kualitas Produk.....	24
2.1.5. Harga.....	25
2.1.5.1. Pengertian Harga.....	25
2.1.5.2. Peranan Harga.....	25
2.1.5.3. Metode Penetapan Harga.....	26
2.1.5.4. Strategi Penetapan Harga.....	27
2.1.5.5. Tujuan Penetapan Harga.....	28
2.1.5.6. Indikator-Indikator Harga.....	30
2.1.6. Promosi.....	30
2.1.6.1. Pengertian Promosi.....	30
2.1.6.2. Tahap-tahap Pelaksanaan Promosi.....	31
2.1.6.3. Tujuan Promosi.....	33
2.1.6.4. Indikator-Indikator Promosi.....	34
2.2. <i>Review</i> Penelitian Terdahulu.....	35
2.3. Kerangka Konseptual.....	40
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	42
2.4.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	42
2.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	43
2.4.3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	43
2.4.4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	46
3.1. Jenis Penelitian.....	46
3.2. Objek Penelitian.....	46
3.3. Populasi dan Sampel.....	46
3.3.1. Populasi.....	46
3.3.2. Sampel.....	46
3.4. Metode Pengumpulan data.....	47
3.4.1. Kuesioner.....	48

3.4.2.	Observasi.....	48
3.4.3.	Wawancara.....	48
3.4.4.	Studi Kepustakaan.....	49
3.5.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	49
3.5.1.	Variabel Penelitian.....	49
3.5.2.	Definisi Operasional Variabel.....	50
3.6.	Metode Analisis Data.....	51
3.6.1.	Statistik Deskriptif.....	52
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data.....	52
3.6.2.1.	Uji Validitas.....	52
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas.....	52
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik.....	53
3.6.3.1.	Uji Multikolonieritas.....	53
3.6.3.2.	Uji Normalitas.....	53
3.6.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	54
3.6.4.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
3.6.5.	Pengujian Hipotesis.....	55
3.6.5.1.	Pengujian Secara Parsial (Uji-t).....	55
3.6.5.2.	Pengujian Secara Simultan (Uji-F).....	55
3.6.5.3.	Koefisien Determinasi (R^2).....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1.	Hasil Penelitian.....	57
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	57
4.1.2.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	58
4.1.3.	Gambaran Umum Responden (Demografi).....	58
4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif.....	60
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data.....	63
4.1.5.1.	Uji Validitas.....	63
4.1.5.2.	Uji Reliabilitas.....	68
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
4.1.6.1.	Uji Normalitas.....	69
4.1.6.2.	Uji Multikolonieritas.....	71

4.1.6.3. Uji Heteroskedastisitas.....	72
4.1.7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	73
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis.....	74
4.1.8.1. Pengujian Secara Parsial (Uji-t).....	74
4.1.8.2. Pengujian Secara Simultan (Uji-F).....	75
4.1.8.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	75
4.2. Pembahasan.....	76
4.2.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	76
4.2.2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
4.2.3. Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	78
4.2.4. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	123

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Lima – Tahap Proses Keputusan Pembelian	17
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	42
Gambar 4. 1 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	69
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Normal P- Plot	70
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Normal scatterplot.....	72



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data toko elektronik yang menjual produk Philips di kota Medan	2
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	48
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	50
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	61
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Harga	61
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Promosi.....	62
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	63
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	64
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Harga.....	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Promosi	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	67
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Harga	68
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Promosi.....	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian.....	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	71
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinieritas	71
Tabel 4. 19 Hasil Uji Glejser.....	73
Tabel 4. 20 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4. 21 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji-t).....	74
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F)	75
Tabel 4. 23 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER PENELITIAN	85
Lampiran 2 DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN	91
Lampiran 3 HASIL STATISTIK DESKRIPTIF.....	103
Lampiran 4 TABEL DISTRIBUSI	114



UNIVERSITAS MIKROSKIL