

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA *EPOXY FLOOR*
COATING MEREK GECKO DI CV. BERKAT ANUGERAH MANDIRI
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Disusun oleh:

Nama : Agus Rudianto

NIM : 51411001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
2015**

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA *EPOXY FLOOR
COATING* MEREK GECKO DI CV. BERKAT ANUGERAH MANDIRI
SURABAYA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Agus Rudianto (NIM: 51411001)

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian tugas dan
memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen

Madiun, 22 Agustus 2015
Disetujui dan diterima baik oleh:

Pembimbing I



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si

Pembimbing II



Ardianus Laurens P., S.E., M.Sc

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Mandala Madiun,



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Mandala Madiun,



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

Skripsi berjudul

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA *EPOXY FLOOR
COATING* MEREK GECKO DI CV. BERKAT ANUGERAH MANDIRI
SURABAYA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh
Agus Rudianto (NIM: 51411001)

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan telah memenuhi syarat
untuk diterima, guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Madiun, 29 Juli 2015
Tim Penguji Skripsi

1. Veronika Agustini S.,S.E.,M.Si
Ketua

()

2. Dra. Dyah Kurniawati, M.Si
Anggota

()

3. Vivi Aryani, S.E.,M.Sc
Anggota

()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul: **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap keputusan Pemakaian Jasa *Epoxy Floor Coating* Di CV. Berkat Anugerah Mandiri Surabaya** tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal, dan saya bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, Juli 2015


METERAI
TEMPEL
Rp 281086935
5000
LIMA RIBU RUPIAH
Agus Rudianto

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Karena masa depan sungguh ada,
dan harapanmu tidak akan hilang." (Amsal 23:18)*

Kupersembahkan karya ini untuk:

- ♥ *My Lord, Jesus Christ*
- ♥ *My mom and dad*
- ♥ *My Heart*
- ♥ *My sister and my brothers*
- ♥ *CV. Berkat Anugerah mandiri*
- ♥ *TB. Sanjaya Makmur & Fannie
warehouse*
- ♥ *CV. Sakura Bearing*
- ♥ *TB. Logam Abadi & TB. Warna
Abadi*
- ♥ *My best friends*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh langsung kualitas produk, harga, dan promosi terhadap keputusan pemakaian jasa *epoxy floor coating* merek GECKO di CV. Berkat Anugerah Mandiri Surabaya. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan divisi *processing areas, mixing areas, rotating areas, mechanical warehouse, raw material warehouse* dari 3 (tiga) perusahaan manufaktur (makanan, minuman, *furniture*) yaitu, bagian manager operasional, *purchasing, finance, quality control* dan teknisi yang berjumlah 96 orang. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji *Godness of Fit* menggunakan SPSS 17.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa *epoxy floor coating* merek GECKO di CV. Berkat Anugerah Mandiri Surabaya, sedangkan harga dan promosi tidak berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa *epoxy floor coating* merek GECKO di CV. Berkat Anugerah Mandiri Surabaya.

Kata kunci : kualitas produk, harga, promosi dan keputusan pemakaian jasa

Abstract

This study aims to examine the direct effect of product quality, price, and promotions of the use decision services GECKO brand epoxy floor coating in the CV. Berkat Anugerah Mandiri Surabaya. Samples from this study are employees of the division processing areas, mixing areas, rotating areas, mechanical warehouse, raw materials warehouse of 3 (three) companies manufacturing (food, baverages, furniture) namely, section manager operations, purchasing, finance, quality control and technicians which amounts to 96 people. Instrument data collections using questionnaires. Data analysis techniques in this study included descriptive statistics, test data quality, classic assumption test, multiple linier regression analysis, and the Godness of Fit test using SPSS 17.0. The result showed that quality of products significant positive effect on the use of decision services GECKO brand epoxy floor coating in the CV. Berkat Anugerah Mandiri Surabaya, where as the price and promotion were not effect on the use of decision services GECKO brand epoxy floor coating in CV. Berkat Anugerah Mandiri Surabaya.

Keywords: quality of product, price, promotion and use decision services.

KATA PENGANTAR

Halleluya, Puji Tuhan, ku-naikkan Syukur bagi Tuhan Yesus Kristus dan Allah Bapa kami yang di Surga, atas Cinta dan Kasih Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan pembuatan dan penulisan laporan skripsi ini. Skripsi ini berjudul **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap keputusan Pemakaian Jasa *Epoxy Floor Coating* Di CV. Berkat Anugerah Mandiri Surabaya**. Penulisan laporan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Penulisan ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu sebagai berikut:

1. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. selaku dosen pembimbing pertama yang telah dengan sabar, teliti dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, semangat, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.
2. Bapak Ardianus Laurens Paulus.,S.E.,M.Sc selaku dosen pembimbing kedua yang telah dengan teliti dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, semangat, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.

3. Ibu Juniati selaku direktur serta seluruh keluarga tercinta CV. Berkat Anugerah Mandiri Surabaya yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penelitian ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Ibu Vero, Ibu Vivi, Ibu Dwi, Ibu Intan dan tidak terlupakan bapak Soni selaku dosen yang telah membagikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya selama perkuliahan sehingga menjadi bekal bagi penulis untuk menyusun skripsi.
5. Seluruh karyawan petugas perpustakaan khususnya ibu Utik yang telah membantu meluangkan waktu membantu mencarikan *literature-literature* manajemen di rak-rak perpustakaan dan bapak Anton selaku TU Manajemen atas pelayanannya yang sangat baik selama ini.
6. Mama tercinta yang dengan sabar dan tulus selalu mendoakan, memberi dukungan, dan memotivasi sehingga saya sukses dalam pekerjaan dan perkuliahan hingga akhirnya saya bisa meraih gelar sarjana ekonomi.
7. Keluarga besar TB. Sanjaya Makmur dan *Fannie warehouse* Madiun, CV. Sakura *bearing* Surabaya, TB. Logam Abadi dan TB. Warna Abadi Dolopo-Madiun yang selalu memberi dukungan dan motivasi untuk bisa meraih gelar S1 Ekonomi-Manajemen.
8. Sahabat-sahabatku Danang, Desi, Monica dan Febe yang telah banyak membantu, mendukung, dan memotivasi penulis selama ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan pada penulisan skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Madiun, 25 Juli 2015

Penulis,

Agus Rudianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	Xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
A. Tinjauan Mengenai Pemasaran	11
1. Kualitas Produk	11
a. Definisi Kualitas Produk	11
b. Dimensi Kualitas Produk	13
c. Merek	15
1) Definisi Merek	15
2) Peran Merek	15
2. Harga	16
a. Definisi Harga	16
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penetapan Harga	17
c. Dimensi Harga	19
1) Penetapan Harga	19
2) Potongan Harga	20
3) Harga Jual Merek Pesaing	21
3. Promosi	21
a. Definisi Promosi	21
b. Dimensi Promosi	22
1) Periklanan	22
2) Promosi Penjualan	24
3) Hubungan Masyarakat	26
4) Penjualan Tatap Muka	29
5) Pemasaran Langsung	31

4.	Keputusan Pembelian	33
a.	Definisi Keputusan Pembelian	33
b.	Dimensi Keputusan Pembelian	35
1)	Pengenalan Masalah	35
2)	Pencarian Informasi	36
3)	Evaluasi Alternatif	39
4)	Keputusan Pembelian	41
5)	Perilaku Pascapembelian	42
5.	<i>Epoxy Floor Coating</i>	44
a.	Definisi <i>Epoxy Floor Coating</i>	44
b.	Definisi <i>Epoxy</i>	45
c.	Tujuan Menggunakan <i>Epoxy Floor Coating</i>	45
d.	Manfaat Menggunakan <i>Epoxy Floor Coating</i>	46
e.	Keunggulan Menggunakan <i>Epoxy Floor Coating</i>	47
B.	Model Penelitian.....	48
1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	48
2.	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	49
3.	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	50
C.	Kerangka Konseptual	51
BAB III METODE PENELITIAN		52
A.	Desain Penelitian	52
B.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	52
C.	Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	54
1.	Variabel Penelitian	54
2.	Definisi Operasional	55
3.	Skala Pengukuran	59
D.	Waktu dan Tempat Penelitian	59
E.	Data Penelitian dan Prosedur Pengumpulan Data Penelitian	60
1.	Data Penelitian	60
2.	Prosedur Pengumpulan Data Penelitian	61
F.	Teknik Analisis Data	62
1.	Statistik Deskriptif	62
2.	Uji Kualitas Data	62
a.	Uji Reliabilitas	62
b.	Uji Validitas	63
3.	Uji Asumsi Klasik	63
a.	Uji Normalitas	63
b.	Uji Autokorelasi	64
c.	Uji Heteroskedastisitas	65
d.	Uji Multikolonieritas	66
4.	Analisis Regresi Linier Berganda	66
5.	Uji <i>Godness of Fit</i>	67
a.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67
b.	Uji Statistik t (t-Test)	67

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	69
A. Data Penelitian	69
1. Gambaran Umum CV. Berkas Anugerah Mandiri Surabaya	69
a. Sejarah CV. Berkas Anugerah Mandiri Surabaya	69
b. Visi, Misi, dan Tujuan CV. Berkas Anugerah Mandiri Surabaya	70
c. Struktur Organisasi CV. Berkas Anugerah Mandiri Surabaya	71
2. Data Responden	73
3. Karakteristik Responden	74
B. Hasil Penelitian	76
1. Statistik Deskriptif	76
a. Persepsi Responden tentang Kualitas Produk	76
b. Persepsi Responden tentang Harga	78
c. Persepsi Responden tentang Promosi	78
d. Persepsi Responden tentang Keputusan Pembelian	80
2. Uji Kualitas Data	81
a. Uji Reliabilitas	81
b. Uji Validitas	81
1) Variabel Kualitas Produk	81
2) Variabel Harga	83
3) Variabel Promosi	84
4) Variabel Keputusan Pembelian	85
3. Uji Asumsi Klasik	86
a. Uji Normalitas	86
b. Uji Autokorelasi	86
c. Uji Heteroskedastisitas	87
d. Uji Multikolinieritas	88
4. Analisis Regresi Linier Berganda	88
5. Uji <i>Godness of Fit</i>	90
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	90
b. Pengujian Hipotesis (Uji Statistik t)	91
1) Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	92
2) Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	93
3) Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	93
C. Pembahasan	94
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	94
2. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	96
3. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	97
 BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	 99
A. Simpulan	99
B. Implikasi Manajerial	100
C. Keterbatasan Penelitian	101
D. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Proyek CV. Berkas Anugerah Mandiri Surabaya ...	2
Tabel 3.1	Indikator dan Item Pernyataan Kualitas Produk	56
Tabel 3.2	Indikator dan Item Pernyataan Harga	57
Tabel 3.3	Indikator dan Item Promosi	57
Tabel 3.4	Indikator dan Item Pernyataan Keputusan Pembelian	58
Tabel 4.1	Tabel <i>Respon Rate</i> dan Kuesioner yang Diolah	73
Tabel 4.2	Karakteristik Responden	74
Tabel 4.3	Rentang Skala	76
Tabel 4.4	Rata-Rata Tanggapan Responden tentang Kualitas Produk	77
Tabel 4.5	Rata-Rata Tanggapan Responden tentang Harga.....	78
Tabel 4.6	Rata-Rata Tanggapan Responden tentang Promosi	79
Tabel 4.7	Rata-Rata Tanggapan Responden tentang Keputusan Pembelian	80
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas	81
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	82
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel Harga	83
Tabel 4.11	Uji Validitas Variabel Promosi	84
Tabel 4.12	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	85
Tabel 4.13	Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	86
Tabel 4.14	Uji <i>Durbin-Watson</i>	87
Tabel 4.15	Uji Koefisien Korelasi Glejser	87
Tabel 4.16	Uji Multikolonieritas	88
Tabel 4.17	Analisis Regresi Linier Berganda	89
Tabel 4.18	Koefisien Determinasi (R^2)	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pemasaran Kognitif Pemngambilan Keputusan	34
Gambar 2.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Model Lima Tahap	35
Gambar 2.3 Tahap-Tahap antara Evaluasi Alternatif dan Keputusan Pembelian.....	40
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	51
Gambar 3.1 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	68
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. Berkat Anugerah Mandiri Surabaya	71
Gambar 4.2 Kurva Daerah Penerimaan Variabel Kualitas Produk (KP) terhadap Keputusan Pembelian (KPB)	92
Gambar 4.3 Kurva Daerah Penolakan Variabel Harga (HG) terhadap Keputusan Pembelian (KPB)	93
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penerimaan Variabel Promosi (PP) terhadap Keputusan Pembelian (KPB)	94

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Jawaban Pernyataan Variabel
- Lampiran 4 Analisis Statistik Deskriptif
- Lampiran 5 Uji Kualitas Data (Uji Reliabilitas dan Validitas)
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 Tabel r, Tabel DW, dan Tabel t