

**PENGARUH PROMOSI DAN PALAYANAN PURNA JUAL  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR  
MEREK YAMAHA  
(Studi Pada CV. Roda Mas Motor Blitar)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Della Febrine Putri Satriana  
NIM : 10211007  
Pembimbing : Sandi Eka Suprajang, SE., MM.**

**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2014**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Della Febrine Putri Satriana  
Nim : 10211007  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN PURNA JUAL TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR MEREK YAMAHA**

**(Studi Pada CV. Roda Mas Motor Blitar)**

Dengan ini menyatakan bahwa proposal skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal      sampai dengan      dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan di depan dewan penguji skripsi.

Demikian, persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 27 Maret 2014  
Pembimbing,



Sandi Eka Suprajang, SE.,MM

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Della Febrine Putri Satriana  
NIM : 10211007  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN PURNA JUAL TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR MEREK YAMAHA**

**(Studi Pada CV. Roda Mas Motor Blitar)**

Denagn ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 27 Maret 2014

Penulis,



Della Febrine Putri Satriana

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : HERI HERPENS  
Jabatan : MANAGER

Menerangkan bahwa

Nama : DELLA FEBRINE PUTRI SATRIANA  
N I M : 10211007  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen  
Asal Sekolah : STIE Kesuma Negara Blitar

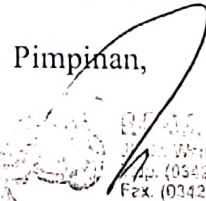
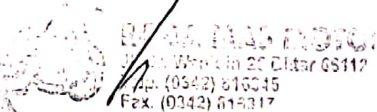
Telah melaksanakan penelitian pada CV. Roda Mas Motor Blitar dengan judul :  
“Pengaruh Promosi dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian  
Sepeda Motor Merek Yamaha (Studi Pada CV. Roda Mas Motor Blitar)”

Dimulai sejak tanggal 20 November sampai dengan 24 Januari 2014.

Demikian surat keterangan ini Saya buat untuk dipergunaan sebagaimana  
mestinya.

Blitar, 27 Januari 2014

Pimpinan,

  
  
**YUDHI IRWANTO**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul:


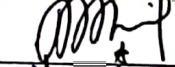
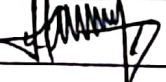
**PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN PURNA JUAL TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELAIN SEPEDA MOTOR MEREK YAMAHA (Studi  
Pada CV. Roda Mas Motor Blitar)**

Yang disusun oleh:

Nama : Della Febrine Putri Satriana  
NIM : 120211007  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada

### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Iwan Setya Putra, SE.,MM.,Ak	Penguji 1	
2.	Aris Sunandes, SE.,MM	Penguji 2	
3.	Sandi Eka Suprajang, SE.,MM	Penguji 3	

Mengetahui,

Pembimbing



(Sandi Eka Suprajang SE.,MM)



Ketua Program Studi Manajemen



(Aris Sunandes SE.,MM)



## ABSTRAK

### PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR MEREK YAMAHA (Studi Pada CV. Roda Mas Motor Blitar)

Della Febrine Putri Satriana – 10211007

Kata Kunci: Promosi, Pelayanan Purna Jual dan Keputusan Pembelian

Seiring dengan perkembangan jaman dan semakin meningkatnya persaingan industri sepeda motor di Indonesia, sehingga perusahaan otomotif terutama dibidang sepeda motor harus dapat menentukan strategi pemasaran yang tepat agar usahanya dapat bertahan dan memenangi persaingan. Untuk memperluas pangsa pasar, maka perusahaan harus mampu mengetahui apa yang dibutuhkan atau diharapkan oleh konsumennya. Banyak faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor promosi yang kurang efektif, dan layanan purna jual yang kurang memberikan kepuasan kepada pelanggan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh promosi dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek Yamaha di CV. Roda Mas Motor Blitar. Penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen CV. Roda Mas Motor. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 konsumen CV. Roda Mas Motor yang diambil secara *accidental sampling*. Pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan kuesioner.

Berdasarkan hasil analisis regresi nampak bahwa promosi dan pelayanan purna jual mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek Yamaha di CV. Roda Mas Motor Blitar. Hal ini bias dilihat dari hasil perhitungan pada tabel 4.9 diperoleh  $144,754 > f\text{-tabel } 3,15$  sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_{a3}$  yang berbunyi: diduga ada pengaruh secara bersama-sama antara promosi dan pelayanan purna jual terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek Yamaha di Cv. Roda Mas Motor Blitar.

Dari hasil olahan data regresi maka diperoleh hasil bahwa bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi keputusan pembelian sepeda motor merek Yamaha di CV. Roda mas Motor Blitar adalah promosi, hal ini dikarenakan untuk variabel promosi mempunyai nilai koefisien regresi 0,730 dan nilai t-hitung 10,553 jika dibandingkan dengan variabel pelayanan purna jual nilai koefisien regresi 0,338 dan t-hitung 4,190.

Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* yang diberikan promosi dan pelayanan purna jual terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek Yamaha di CV. Roda Mas Motor Blitar sebesar 74,9% dan sisanya sebesar 25,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diungkap dalam penelitian ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Penagruh Promosi dan Pelayanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek Yamaha (Studi Pada CV. Roda Mas Motor Blitar)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Kesuma Negara Blitar.

Bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini , oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Iwan Setya Putra SE., MM., Ak, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Aris Sunandes SE., M.M. selaku Kepala Jurusan Manajemen yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa studi.
3. Bapak Sandi Eka Suprajang SE., MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Seluruh dosen pengajar, staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesuma Negara Blitar.

5. Bapak Yudhi Irwanto dan Ibu Shirley Erlina yang telah memberikan ijin dan membantu kelancaran penelitian ini.
6. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
7. Nenekku tercinta, ibu Sri Tjant yang selalu mendoakan, memberi semangat, member motivasi yang selalu sabar dan kasih sayangnya hingga skripsi ini terselesaikan.
8. Kedua orangtua, Bapak Agus Satriya Putra Bungsu dan Ibu Nining Sriana yang meskipun jauh di luar kota, selalu memberikan doa, motivasi, bimbingan, dan nasihat sehingga skripsi ini dapat terwujud.
9. Terima kasih buat kedua adik ku tersayang Lia dan Diva sebagai semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada Bapak Didik, Ibu Lilik yang selalu memberi motivasi dan mendoakan akan kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Untuk Praktiko Aji Prabowo, terima kasih telah membantu mulai dari awal pengerjaan hingga sekarang, dukungan, doa, masukan, motivasi, semangat, canda tawa, senang dan sedih, hingga selesainya skripsi ini.
12. Teman-teman Manajemen angkatan 2010 Sekoalh Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang juga telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan



saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Blitar, 27 Maret 2014

Penulis,

Della Febrine Putri Satriana

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Abstraksi .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan.....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	8
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Teori Yang Melandasi Penelitian	
1. Pengertian Pemasaran .....	13
2. Pengertian Bauran Pemasaran .....	14

3. Tinjauan Tentang Promosi .....	15
4. Alternatif Media .....	23
5. Tinjauan Tentang Pelayanan Purna Jual .....	24
6. Keputusan Pembelian.....	26
C. Hubungan Antara Promosi dan Pelayanan Purna Jual dengan Keputusan Pembelian .....	30
D. Hipotesis .....	31
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Definisi Operasional Variabel.....	33
B. Populasi Penelitian dan Sampel .....	34
C. Jenis Penelitian.....	35
D. Metode Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Analisis Data .....	36
F. Teknik Analisis Data .....	39
G. Waktu dan Tempat Penelitian .....	40
<b>BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHSAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan	
1. Sejarah Singkat .....	41
2. Jaringan Kegiatan Perusahaan .....	41
3. Struktur Organisasi dan Personalia.....	44
4. Job Description .....	44
5. Kinerja Perusahaan Terkini .....	51
6. Rencana Kegiatan .....	52

B. Analisis Data	
1. Identitas Responden .....	52
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
3. Uji Asumsi Klasik.....	58
4. Analisis Regresi .....	60
C. Pembahasan.....	67
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
Daftar Pustaka .....	73
Lampiran.....	76



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	: Usia Responden.....	53
Tabel 4.2.	: Jenis Kelamin responden .....	53
Tabel 4.3.	: Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4.4.	: Hasil Uji Validitas .....	56
Tabel 4.5.	: Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.6.	: Hasil Uji Multikolinieritas .....	58
Tabel 4.7.	: Hasil Uji Autokorelasi .....	60
Tabel 4.8.	: Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 4.9.	: Hasil Uji Simultan F .....	63
Tabel 4.10.	: Hasil Uji Parsial T .....	65
Tabel 4.11.	: Hasil Uji Determinan.....	67

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1. : Struktur Organisasi CV. Roda Mas Motor..... 43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS 16