

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN FITUR
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL
JENIS MPV MEREK TOYOTA AVANZA**

**(Survei pada pemilik Mobil Toyota Avanza
di Jakarta Timur)**

***INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND FEATURES ON
THE PURCHASE DECISION OF A TOYOTA AVANZA CAR
TYPE MPV***

(survey on Toyota Avanza car owner in East Jakarta)

Oleh :

IFAN

2017410089

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Darma Persada



PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2021

LEMBAR PESETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ifan

NIM : 2017410089

Jurusan : Manajemen

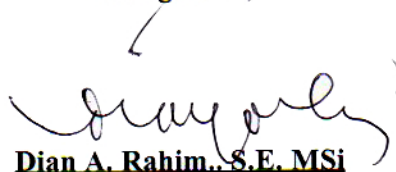
Peminatan : Manajemen Pemasaran

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Fitur Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Jenis Mpv Merek Toyota Avanza (Survei pada pemilik Mobil Toyota Avanza di Jakarta Timur).

Telah diperiksa, dikoreksi dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan dan diuji dihadapkan panitia penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Jakarta, 5 Agustus 2021

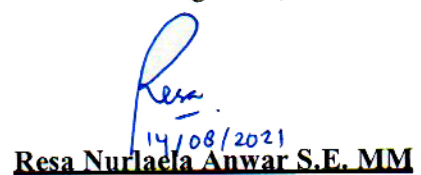
Mengetahui,



Dian A. Rahim, S.E. MSi

Ketua Jurusan Manajemen

Mengetahui,



14/08/2021

Resa Nurlaela Anwar S.E. MM

Dosen Pembimbing

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN FITUR TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL JENIS MPV MEREK TOYOTA AVANZA

INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND FEATURES ON THE PURCHASE DECISION OF A TOYOTA AVANZA CAR TYPE MPV

Oleh :

IFAN

2017410089

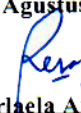
SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi
Program Studi Manajemen pada Universitas Darma Persada

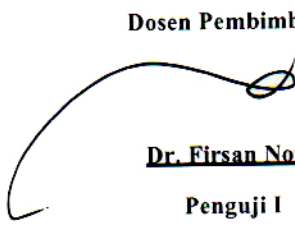
telah disetujui oleh tim penguji pada tanggal

seperti tertera dibawah ini

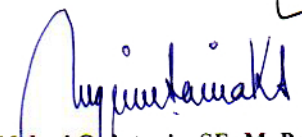
Jakarta, 5 Agustus 2021, dengan Nilai


Resa Nurlaela Anwar S.E. MM

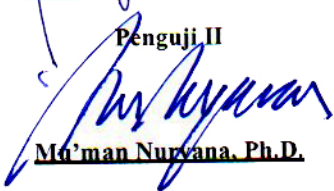
Dosen Pembimbing


Dr. Firsan Nova

Penguji I


Melani Quintania, SE. M. Pd

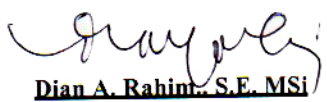
Penguji II


Mo'man Nuryana, Ph.D.

Dekan Fakultas Ekonomi


Resa Nurlaela Anwar S.E. MM

Penguji III


Dian A. Rahimi, S.E. MSi

Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ifan

NIM : 2017410089

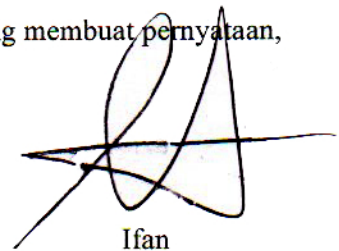
Jurusan / Peminatan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk Dan Fitur Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Jenis Mpv Merek Toyota Avanza (Survei pada pemilik Mobil Toyota Avanza di Jakarta Timur).**

Yang dibimbing oleh Ibu Resa Nurlaela, SE., MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya karya tulis orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata diketemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 5 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Ifan

ABSTRAK

Nama : Ifan

NIM : 2017410089

Judul : Pengaruh Kualitas Produk Dan Fitur Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Jenis Mpv Merek Toyota Avanza (Survei pada pemilik Mobil Toyota Avanza di Jakarta Timur).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan fitur terhadap keputusan pembelian Mobil Toyota Avanza Mpv (survei pemilik Toyota Avanza di Jakarta Timur). Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yaitu kepada pemilik Toyota Avanza di Jakarta Timur. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, Analisis Regresi Linier Sederhana, Koefisien Determinasi (R^2), Uji Asumsi (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Autokorelasi, Uji Heteroskedastisitas) dan Uji Hipotesis (Uji F dan Uji T) yang dilakukan sebagai persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, (2) fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, (3) kualitas produk dan fitur berpengaruh secara tidak langsung melalui keputusan pembelian.

Kata Kunci : kualitas produk, fitur dan keputusan pembelian.

ABSTRACT

Name : Ifan

NIM : 2017410089

Title : *The Effect of Product Quality and Features on Purchase Decisions for Toyota Avanza Mpv Type Cars (Survey of Toyota Avanza Car owners in East Jakarta).*

The purpose of this study was to analyze the effect of product quality and features on purchasing decisions for Toyota Avanza Mpv Cars (a survey of Toyota Avanza owners in East Jakarta). Data was collected by distributing questionnaires to 100 respondents, namely to the owners of the Toyota Avanza in East Jakarta. Sampling was done by using purposive sampling. The analytical tools used are Multiple Linear Regression Analysis, Simple Linear Regression Analysis, Coefficient of Determination (R^2), Assumption Test (Normality Test, Multicollinearity Test, Autocorrelation Test, Heteroscedasticity Test) and Hypothesis Testing (F Test and T Test) carried out as statistical requirements that must be met in performing Multiple Linear Regression Analysis. The results of this study indicate that (1) product quality has a positive and significant influence on purchasing decisions, (2) features have a positive and significant influence on purchasing decisions, (3) product quality and features indirectly influence through purchasing decisions..

Keywords: product quality, features and purchasing decisions..

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Fitur Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Jenis Mpv Merek Toyota Avanza (Studi Kasus Pada Pemilik Keputusan Pembelian Toyota Avanza di Jakarta).** “ Skripsi merupakan salah satu syarat yang wajib ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa ada nya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Resa Nurlaela, SE, MM selaku Dosen Pembimbing dalam Proposal Skripsi ini. Terima kasih telah meluangkan waktu, membimbing dan mengarahkan penulisan dalam menyelesaikan penulisan Proposal Skripsi ini.
2. Bapak Mu'man Nuryana Ph.d selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraini Rahim, S.E. M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada.
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.

5. Untuk semua keluarga tercinta terutama kedua orang tua saya, mama dan papa yang selalu memberikan dukungan moral, doa dan semangat yang sangat besar serta kepada kakak dan adik tercinta, Alang Cc, Amiau Cc, Amung Cc , Ana Cc, Ali Cc, Afun Cc, Sisilya Phang dan Melati Febriyanti yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk sahabat di kampus nur rahmawati, kevin zane andreas, faris, Amanda, debisah, dina, rani terimakasih selalu memberikan motivasi dan dukungan yang luar biasa.
7. Untuk teman-teman Fakultas Ekonomi Angkatan 2017 terimakasih telah memberikan saya motivasi dan dukungan.

Demikian Skripsi ini dibuat, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 5 Agustus 2021

Ifan

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Pembahasan, Perumusan, Masalah	12
1.2.1 Identifikasi Masalah	12
1.2.2 Pembatasan Masalah	13
1.2.3 Perumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	15
 BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN ..	 16
2.1 Manajemen Pemasaran	16
A. Pengertian Manajemen	16
B. Pengertian Pemasaran	18
C. Pengertian Manajemen Pemasaran	19
2.1.1 Kualitas Produk	20
1. Pengertian Kualitas Produk	20
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	21
3. Dimensi Kualitas Produk	23

4. Indikator Kualitas Produk	25
5. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan Pembelian	27
6. Hubungan kualitas produk terhadap keputusan Pembelian	28
2.1.2 Fitur Produk.....	29
1. Definisi Fitur Produk.....	29
2. Indikator Fitur Produk.....	30
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	31
1. Proses Keputusan Pembelian	35
2. Indikator Keputusan Pembelian	34
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Pemikiran	41
2.4 Hipotesis Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	44
3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian	45
3.3 Operasional Variabel	45
3.4 Sumber Dan Cara Penentuan Data	51
3.4.1 Jenis Data Yang Digunakan.....	51
3.4.2 Populasi Dan Sampel.....	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data	54
3.5.1 Kuesioner	54
3.6 Rancangan Analisis Dan Uji Hipotesis	57
3.6.1 Rancangan Analisis	57
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	59
3.6.3 Alat Dan Analisis	62
3.6.4 Uji Hipotesis	64

BAB IV HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN, DAN PEMECAHAN

MASALAH	67
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	67
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	67
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan Pt Toyota Astra Motor ..	68
4.1.3 Struktur Organisasi	69
4.2 Hasil Penelitian.....	70
4.2.1 Profil Responden	70
1. Perhitungan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
2. Perhitungan Responden Berdasarkan Usia	71
3. Perhitungan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	73
4. Perhitungan Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	74
5. Perhitungan Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	75
4.3 Analisis Statistik Deskriptif Variabel	77
4.3.1 Variabel Kualitas Produk Mobil Jenis Mpv Merek Toyota Avanza	77
4.3.2 Variabel Fitur Mobil Jenis Mpv Merek Toyota Avanza	88
4.3.3 Variabel Keputusan Pembelian Mobil Jenis Mpv Merek Toyota Avanza	97
4.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	109
4.4.1 Uji Validitas	109
4.4.2 Uji Reliabilitas	112

	Halaman
1. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	112
2. Hasil Uji Reliabilitas Fitur	113
3. Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian.....	114
4.4.3 Uji Asumsi	114
1. Uji Normalitas.....	114
2. Uji Multikolinieritas.....	116
3. Uji Autokorelasi.....	117
4. Uji Heteroskedastisitas.....	118
4.5 Uji Hipotesis Secara Simultan	120
4.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	120
4.6 Uji Hipotesis Secara Parsial	123
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	123
4.6.2 Pengaruh Fitur Terhadap Keputusan Pembelian ..	126
4.7 Pembahasan	128
4.7.1 Pengaruh Kualitas Produk Dan Fitur Terhadap Keputusan Pembelian.....	129
4.7.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	130
4.7.3 Pengaruh Fitur Terhadap Keputusan Pembelian .	130
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	132
5.1 Kesimpulan.....	132
5.2 Saran	133
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	138

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Top Brand Index Mobil <i>Multi Purpose Vehicle</i> (Mpv)	3
Tabel 1.2 Data Total <i>Wholesales</i> Segmen Mpv Per Januari	4
Tabel 1.3 Data <i>Wholesales</i> (Distribusi Dari Pabrik Ke <i>Dealer</i>) Yang Dicatat Gabungan <i>Industry</i> Kendaraan Bermotor Indonesia (Gaikindo)	6
Tabel 1.4 Daftar Showroom Toyota Astra Motor di Kota Jakarta Timur...	7
Tabel 1.5 Fitur Tyota Avanza Tahun 2018-2020.....	8
Tabel 1.6 Kualitas Toyota Avanza Lama dan Baru	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Operasional Variabel	47
Tabel 3.2 Alternatif Jawaban Dengan Skala Likert	55
Tabel 3.3 Skala Likert.....	56
Tabel 3.4 Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi.....	61
Tabel 3.5 Koefisien Determinasi R^2	64
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	73
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	74
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	75
Tabel 4.6 Toyota Avanza Memiliki Kinerja Mesin Yang Baik Dan Tangguh Disegala Kondisi Jalan	77
Tabel 4.7 Toyota Avanza Memiliki Kualitas Yang Baik Sehingga Cocok Dijadikan Mobil Keluarga	78
Tabel 4.8 Toyota Avanza Memiliki <i>Features</i> Yang Bagus	79
Tabel 4.9 Toyota Avanza Pertama Dengan Fitur Blind Spot Dan Rear-Cross Traffic Alert.....	80
Tabel 4.10 Mesin Toyota Avanza Tangguh Dan Tahan Banting.....	81

Tabel 4.11 Toyota Avanza Memiliki Ukuran Yang Besar Sehingga Nyaman Dikendarai	82
Tabel 4.12 Toyota Avanza Memiliki Kesesuaian Dengan Spesifikasi	83
Tabel 4.13 Spesifikasi Mesin Toyota Avanza Ini Ditenagai Dua Pilihan Mesin Bensin Berkapasitas 1329cc.....	84
Tabel 4.14 Toyota Avanza Memiliki Mesin Yang Berkualitas Tahan Lama Dan Handal	85
Tabel 4.15 Toyota Avanza Tangguh Menghadapi Segala Situasi Di Jalan	86
Tabel 4.16 Tingkat Kelengkapan Fitur Produk Eksterior Pada Mobil Avanza	88
Tabel 4.17 Tingkat Kelengkapan Fitur Interior Pada Mobil Avanza.....	89
Tabel 4.18 Tingkat Penerapan Teknologi Desain Konfigurasi Suspense Mcpherson Strurwith Coil Spring Pada Mobil Avanza	90
Tabel 4.19 Tingkat Penerapan Teknologi <i>Audio Switch Steering, Rear Parking</i> <i>Sensor Dan Anti Lock Bracking System (Abs)</i> Untuk Keamanan Pada Mobil Avanza	91
Tabel 4.20 Tingkat Ketertarikan Dari Keragaman Type Mobil Avanza	92
Tabel 4.21 Tingkat Ketertarikan Dari Keragaman Warna Mobil Avanza ..	93
Tabel 4.22 Tingkat Kepentingan Kualitas Fitur Untuk Kenyamanan Menggunakan Mobil Avanza	94
Tabel 4.23 Tingkat Kesesuaian Kualitas Mesin Pada Mobil Avanza.....	95
Tabel 4.24 Konsumen Lebih Memilih Toyota Avanza Untuk Keluarga Dibanding Produk Mobil Sejenis Lainnya	97
Tabel 4.25 Konsumen Menikmati Kenyamanan Dan Luasan Kabin Pada Mobil Toyota Avanza.....	98
Tabel 4.26 Harga Yang Diberikan Sesuai Dengan Kualitas Yang Didapatkan	99
Tabel 4.27 Ketika Konsumen Ingin Memiliki Mobil Keluarga Dengan Kabin Yang Luas,Kenyamanan Yang Baik,Serta Mesin Yangtangguh Maka Konsumen Akan Memilih Toyota Avanza	100

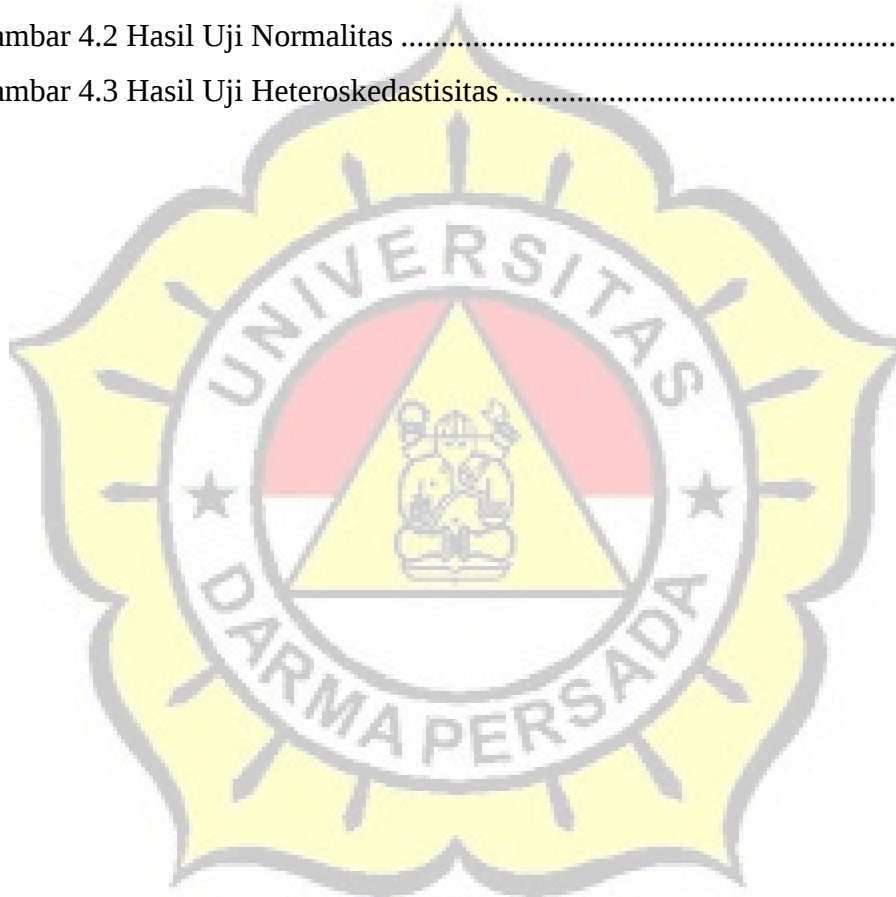
Tabel 4.28 Dealer Toyota Tersebar Di Berbagai Wilayah Indonesia Sehingga Mudah Ditemui	101
Tabel 4.29 Adanya Pelayanan Yang Baik Serta Kemudahan Yang Diberikan Toyota Membuat Konsumen Tertarik Untuk Membeli Toyota Avanza.....	102
Tabel 4.30 Konsumen Akan Membeli Toyota Avanza Pada Saat Konsumen Membutuhkan Mobil Yang Nyaman Untuk Keluarga.....	103
Tabel 4.31 Mobil Toyota Avanza Adalah Pilihan Yang Tepat Apabila Konsumen Ingin Mobil Yang Memiliki Kabin Yang Luas Dan Mesin Yang Bertenaga	104
Tabel 4.32 Jumlah Produk Yang Dikeluarkan Mobil Toyota Avanza Bervarian Dan Memiliki Banyak Tipe.....	105
Tabel 4.33 Membeli Kembali Produk Mobil Toyota Avanza	106
Tabel 4.34 Dealer Toyota Menyediakan Berbagai Macam Cara Pembayaran Termasuk Juga Dengan Cicilan.....	107
Tabel 4.35 System Pembayaran Di Dealer Toyota Memberikan Kemudahan Bagi Konsumen.....	108
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas	110
Tabel 4.37 Reliabilitas Kualitas Produk.....	112
Tabel 4.38 Reliabilitas Fitur.....	113
Tabel 4.39 Reliabilitas Keputusan Pembelian	114
Tabel 4.40 Hasil Uji Multikolineritas	116
Tabel 4.41 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	117
Tabel 4.42 Hasil Koefisien Determinasi (R^2) Kualitas Produk Dan Fitur Terhadap Keputusan Pembelian	120
Tabel 4.43 Hasil Uji F Anova	121
Tabel 4.44 Hasil Koefisien Kualitas Produk Dan Fitur Terhadap Keputusan Pembelian.....	122
Tabel 4.45 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	124

	Halaman
Tabel 4.46 Hasil Koefisien Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	125
Tabel 4.47 Hasil Koefisien Determinasi Fitur Terhadap Keputusan Pembelian.....	126
Tabel 4.48 Hasil Koefisien Fitur Terhadap Keputusan Pembelian.....	127
Tabel 4.49 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	128



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Total <i>Wholesales</i> Domestik Januari 2021	5
Gambar 2.1 Model Proses Keputusan Pembelian	32
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Toyota Astra Motor	69
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	115
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	119



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Pra Survey Penelitian	139
Lampiran 2 Daftar Data Responden Pra Survey	144
Lampiran 3 Tabulasi Data Pra Survey Kualitas Produk	146
Lampiran 4 Tabulasi Data Pra Survey Fitur	147
Lampiran 5 Tabulasi Data Pra Survey Keputusan Pembelian	148
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian.....	149
Lampiran 7 Data Daftar Profil Responden Kuesioner Penelitian	155
Lampiran 8 Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	159
Lampiran 9 Uji Validitas	165
Lampiran 10 Uji Reliabilitas.....	170
Lampiran 11 Hasil Output Analisis	171
Lampiran 12 R Tabel	179
Lampiran 13 T Tabel	180
Lampiran 14 F Tabel.....	181
Lampiran 15 Catatan Kegiatan Konsultasi (Selama Penulisan Skripsi)	182
Lampiran 16 Bukti Penyebaran Kuesioner	183
Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup	189