

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN MOTOR HONDA  
DI CV RODA MITRA LESTARI**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Disusun Oleh:

Mario Evan

202511023

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI  
BEKASI  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mario Evan  
NIM : 202511023  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan  
Pada Keputusan Pembelian Motor Honda di CV Roda  
Mitra Lestari

Skripsi tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar sarjana pada Proram Studi Strata Satu Manajemen

Mengetahui,

Wakil Ketua I



(Dr. Eddy Setyanto, S.sos., M.Si)

NIDN/NIDK 0325107402

Dosen Pembimbing



(Dr. Sofia Maulida, SE, MM)

NIDN/NIDK 0309026801

**LEMBAR PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN MOTOR HONDA DI  
CV RODA MITRA LESTARI**

**OLEH**

**Mario Evan**

**202511023**

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
Guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada  
Tanggal seperti tertera di bawah ini**

**Bekasi, 9 Agustus 2024**



**(Drs. Tigor Hutapea, ME)**

**Ketua Tim Penguji**



**(Ir. Prillia Haliawan, MM)**

**Anggota Tim Penguji 1**



**(Dr. Sofia Maulida, SE, MM)**

**Anggota Tim Penguji 2**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS  
PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 09 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Mario Evan

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA  
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Mario Evan  
NIM : 202511023  
Perguruan Tinggi : STIE Tri Bhakti  
Studi : Manajemen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Pada Keputusan Pembelian Motor Honda di CV Roda Mitra Lestari”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 9 Agustus 2024



Mario Evan

**MOTTO**  
**“ONE DAY OR DAY ONE”**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan pada keputusan pembelian motor honda di CV Roda Mitra Lestari. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuisisioner yang disebarakan pada responden dan diolah dengan menggunakan sistem SPSS 26. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen CV Roda Mitra Lestari dan metode sampel yang digunakan metode accidental sampling sebanyak 150 konsumen. Jenis datanya adalah data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan pada keputusan pembelian, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan pada keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada keputusan pembelian, sedangkan harga, kualitas produk, kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh pada keputusan pembelian.

**Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian.**

## ABSTRACT

*This research aims to determine the influence of price, product quality and service quality on the decisions to purchase a Honda Motorbike at CV Roda Mitra Lestari. This research uses quantitative qualitative methods. Data collection was carried out using a questionnaire method which was distributed to respondents and processed using the SPSS 26 system. The population in this study was CV Roda Mitra Lestari consumers and the sample method used was the accidental sampling method of 150 consumers. The data type is primary data. The research results show that price has a positive and significant effect on purchasing decisions, product quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, while price, product quality, and service quality simultaneously influence purchasing decisions..*

***Keywords: Price, Product Quality, Service Quality and Purchasing Decisions.***



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas penyertaan dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan pada Keputusan Pembelian motor Honda di CV Roda Mitra Lestari” ini dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Manajemen di STIE Tri Bhakti.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, saran, motivasi dan doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan segala hormat, kerendahan hati, dan ketulusan perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan berperan penting dalam penyusunan skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

1. Tuhan yang maha esa yang telah memberkati penulis sampai dititik ini.
2. Ibu Marion E Aritonang selaku Pembina Yayasan Prima Bina Bangsa.
3. Bapak Horas Sebastian, CFA selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa.
4. Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., M.IKom selaku ketua STIE Tri Bhakti.
5. Eddy Setyanto, S.sos., M.Si selaku Wakil Kaprodi Manejemen STIE Tri Bhakti.
6. Sofia Maulida, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang sangat membantu dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan STIE Tri Bhakti yang telah memberikan dukungan, serta pengetahuan yang berguna bagi penulis selama menjalankan studi di Tri Bhakti Business School.
8. Kedua orang tua dan saudara-saudara yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi.

Semoga amal dan segala kebaikan mendapat balasan dan rahmat dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat

membangun dari berbagai pihak, untuk dijadikan pembelajaran di masa depan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik untuk memperluas wawasan, referensi, maupun gambaran yang lebih nyata bagi para pembacanya. Atas dukungan, perhatian dan partisipasi dari seluruh pihak, penulis ucapkan terima kasih.

Bekasi, 9 Agustus 2024

Hormat Saya,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Mario Evan', written in a cursive style.

Mario Evan

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERESetujuan SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI S. 1 MANAJEMEN .....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Penelitian .....	7
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian .....	6
1.6. Manfaat Penelitian .....	8
1.7. Sistematika Penelitian.....	9
Bab II LANDASAN TEORI.....	10
2.1.1 Harga .....	13
2.1.2 Kualitas Produk.....	15
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.4 Keputusan Pembelian .....	21
2.2. Penelitian terdahulu .....	23
2.3. Hipotesis Penelitian .....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1. Desain Penelitian .....	39
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	41
3.2.1. Variabel Dependen ( Variabel Terikat).....	41

3.2.2.	Variabel Independent (Variabel Bebas) .....	42
3.3.	Populasi dan Sampel .....	45
3.3.1.	Populasi .....	45
3.3.2.	Sampel .....	45
3.4.	Sumber Data .....	45
3.5.	Teknik pengumpulan Data .....	46
3.6.	Teknik Analisis Data .....	46
3.6.1.	Analisis Deskriptif .....	47
3.6.2.	Uji Instrumen Penelitian.....	47
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik .....	48
3.6.4.	Analisis data.....	50
3.6.5.	Uji Hipotesis.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>54</b>
4.1.	Gambaran Umum Penelitian .....	54
4.1.1.	Logo Perusahaan .....	54
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan .....	54
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	57
4.2.	Hasil Penelitian.....	60
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	60
4.2.2.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	62
4.3.	Pembahasan .....	77
4.3.1.	Pengaruh X1 Terhadap Y .....	77
4.3.2.	Pengaruh X2 Terhadap Y .....	77
4.3.3.	Pengaruh X3 Terhadap Y .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>80</b>
5.1.	Kesimpulan .....	80
5.2.	Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>82</b>
<b>Lampiran.....</b>		<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 List Harga Motor di CV Roda Mitra Lestari .....	3
Tabel 1. 2 Jumlah penjualan CV Roda Mitra Lestari .....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	41
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Harga (X1).....	42
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk (X2).....	43
Tabel 3. 4 Definisi Operasional Variabel dan pengukuran X3 .....	44
Tabel 3. 5 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	52
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	61
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	61
Tabel 4. 4 Descriptive Statistics .....	62
Tabel 4. 5 Uji Validitas Harga.....	63
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kualitas Produk .....	64
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	65
Tabel 4. 8 Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	65
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Harga .....	66
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....	67
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	67
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian.....	68
Tabel 4. 13 Uji Normalitas Data.....	68
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas .....	70
Tabel 4. 15 Hasil Uji Autokorelasi .....	72

Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
Tabel 4. 17 Hasil Uji T .....	74
Tabel 4. 18 Hasil Uji F .....	76
Tabel 4. 19 Uji Koefisien Determinasi.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	23
Gambar 4. 1 Logo Honda .....	54
Gambar 4. 2 Honda S 90 Z.....	55
Gambar 4. 3 Honda PCX Electric .....	56
Gambar 4. 4 Histogram Uji Normalitas.....	69
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71