

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN IKLAN PRODUK  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA  
MOTOR HONDA BEAT DI KECAMATAN MAJA  
KABUPATEN LEBAK**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Strata Satu (S1)

**Di susun Oleh:**

Nama : Muhamad Rifqy Arief Budiman  
NIM : 1816120172  
Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
PUTRA PERDANA INDONESIA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
TANGERANG**

**2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Muhamad Rifqy Arief Budiman

NIM : 1816120172

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Iklan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat Di Kecamatan Maja – Kabupaten Lebak

Dengan 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 mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra perdana Indonesia dan Undang- undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak di paksakan

Tangerang, 30 Agustus 2023



(Muhamad Rifqy Arief Budiman)

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : **Muhamad Rifqy Arief Budiman**

NIM : **1816120172**

JURUSAN : **MANAJEMEN**

JENJANG : **STRATA SATU (S1)**

JUDUL SKRIPSI : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Iklan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat di Kecamatan Maja – Kabupaten Lebak**

Telah dusetujui dan di terima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 30 Agustus 2023

Disetujui oleh :

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing



**Bagus Caesar Sukmayuda, S.E., M.M**



**Popong Suryani, S.E., M.M. CAP**

## TANDA PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : **Muhamad Rifqy Arief Budiman**  
NIM : **1816120172**  
PROGRAM STUDI : **MANAJEMEN**  
JENJANG : **STRATA SATU (S1)**  
JUDUL SKRIPSI : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Iklan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat di Kecamatan Maja – Kabupaten Lebak**

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1) di hadapan tim penguji di bawah ini :

Pembimbing



**Popong Suryani, S.E., M.M. CAP**

Tim penguji :

Ketua : **Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M.**

Anggota : **1. La Ode Muhamad Nafsahu, S.pd., M.M.**

**2. Popong Suryani, S.E., M.M**



Disahkan pada tanggal 2023

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia



**Dr. H. Juanda Usman, S.E., S.H., M.M**

# **ABSTRAK**

**MUHAMAD RIFQY ARIEF BUDIMAN, 1816120172**

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN IKLAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA BEAT DI KECAMATAN MAJA – KABUPATEN LEBAK**

SKRIPSI : Program Studi Manajemen 2023

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Iklan Produk Dan Keputusan Pembelian

(xiii + + Lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Iklan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat Di Kecamatan Maja – Kabupaten Lebak. Sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah 79 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah non probability sampling dengan menggunakan metode sampling jenuh (sensus). Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS Versi 25. Sedangkan teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisiensi determinasi, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis (uji t dan uji F), hasil penelitian dengan analisis regresi berganda baik secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Iklan Produk (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) Sepeda Motor Honda Beat Di Kecamatan Maja – Kabupaten Lebak. Pernyataan tersebut diperoleh berdasarkan nilai  $R^2$  (R Square) = 0,570 yang berarti bahwa 57,0% pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Iklan Produk (X2) terhadap variabel Keputusan Pembelian (Y), sedangkan sisanya sebesar 43,0% dipengaruhi oleh faktor lain (100% - 57,0%) yang tidak diteliti oleh peneliti, seperti harga, brand image, kepuasan pelanggan dll.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Iklan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Beat Di Kecamatan Maja – Kabupaten Lebak”**.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjan (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tua saya yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula vii penghargaan yang setinggi-tingginya dan terimakasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Bapak Dr. H.Juanda, S.E., S.H., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Satrias Djamaran, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI.
3. Ibu Popong Suryani, S.E., M.M. CAP selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
4. Pimpinan beserta staff dealer motor honda yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bantuan dalam memberikan data yang di perlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.

6. Seluruh staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.
7. Seluruh keluarga saya terutama pada Ayah dan Ibu yang tak henti-hentinya mendo'akan saya, memberi dukungan dan menjadi penyemangat selama penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada teman-teman saya terutama teman-teman dari semester 1-7 manajemen kelas shift yang sudah menemani dan membantu penulis dalam proses perkuliahan selama ini.
9. Serta teman-teman yang telah membantu dan menyemangati dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini pada waktunya.

Tidak lupa kepada teman-teman yang sudah membantu serta sharing tentang skripsi ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya. Penulis menyadari bahwa penulisan penelitian ini kurang sempurna, oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis juga berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca, penulis senang tiasa mengharapkan saran dan ktitiknya demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 04 September 2023

Muhamad Rifqy Arief Budiman

## DAFTAR ISI

Halaman judul .....	
Lembar Pernyataan .....	i
Lembar Persetujuan Skripsi .....	ii
Lembar Pengesahan Penelitian Skripsi .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan .....	10

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
B. Pengertian Iklan Produk .....	21
C. Pengertian Keputusan Pembelian .....	32
D. Kerangka Berfikir .....	42
E. Hipotesis .....	44

### BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	46
---------------------------	----



B. Jenis Dan Sumber Data .....	47
C. Metode Pengumpulan Data.....	48
D. Populasi Dan Sample .....	49
E. Variable Penelitian.....	51
F. Operasional Variabel Penelitian .....	53
G. Teknik Analisis Data .....	55

#### BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Perusahaan.....	64
B. Deskripsi Data Penelitian .....	66
C. Deskripsi Data Variabel .....	70
D. Distribusi Data Angket Penelitian.....	78
E. Analisis Hasil Penelitian .....	94
F. Pembahasan.....	100

#### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan .....	104
B. Saran.....	105

Daftar Pustaka .....

Daftar Lampiran .....

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Sepeda Motor Honda .....	6
Tabel 3.1 Skala Likert Kuesioner Penelitian .....	49
Tabel 3.2 Data Penjualan Sepeda Motor Honda Beat .....	50
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian .....	53
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi Interval .....	59
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	66
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	67
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Responden .....	68
Tabel 4.4 Karakteristik Penghasilan Responden .....	69
Tabel 4.5 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	70
Tabel 4.6 Validitas Variabel Iklan Produk (X2) .....	71
Tabel 4.7 Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	73
Tabel 4.8 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	75
Tabel 4.9 Reliabilitas Variabel Iklan Produk (X2) .....	75
Tabel 4.10 Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	76
Tabel 4.11 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.1 .....	76
Tabel 4.12 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.2 .....	79
Tabel 4.13 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.3 .....	80
Tabel 4.14 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.4 .....	80
Tabel 4.15 Presentase Jawaban Responden Terhadap X1.5 .....	81
Tabel 4.16 Preseniase Jawaban Responden Terhadap X2 1 .....	81

Tabel 4.17 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.2 .....	82
Tabel 4.18 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.3 .....	83
Tabel 4.19 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.4 .....	83
Tabel 4.20 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.5 .....	84
Tabel 4.21 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.6 .....	84
Tabel 4.22 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.7 .....	85
Tabel 4.23 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.8 .....	86
Tabel 4.24 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.9 .....	86
Tabel 4.25 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.10 .....	87
Tabel 4.26 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.11 .....	87
Tabel 4.27 Presentase Jawaban Responden Terhadap X2.12 .....	88
Tabel 4.28 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.1 .....	88
Tabel 4.29 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.2 .....	89
Tabel 4.30 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.3 .....	89
Tabel 4.31 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.4 .....	90
Tabel 4.32 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.5 .....	90
Tabel 4.33 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.6 .....	91
Tabel 4.34 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.7 .....	92
Tabel 4.35 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.8 .....	92
Tabel 4.36 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.9 .....	93
Tabel 4.37 Presentase Jawaban Responden Terhadap Y.10 .....	93
Tabel 4.38 Analisis Korelasi Parsial.....	94

Tabel 4.39 Koefisien Determinasi (Model Summary) .....	96
Tabel 4.40 Analisis Regresi Linier Berganda (Coefficients).....	97
Tabel 4.41 Hasil Uji $t_{hitung}$ .....	98
Tabel 4.42 Tabel Uji F (ANOVA) .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	42
Gambar 4.1 Dealer Motor Honda Maja.....	65
Gambar 4.2 letak geografis kec. maja .....	65
Gambar 4.3 Produk Sepeda Motor Honda Beat.....	65
Gambar 4.4 Jenis Kelamin Responden .....	66
Gambar 4.5 Usia Responden.....	67
Gambar 4.6 Pendidikan Responden .....	68
Gambar 4.7 Penghasilan Responden.....	69
Gambar 4.8 Uji Normalitas .....	76
Gambar 4.9 Histogram Normalitas.....	77