

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI,
KUALITAS PELAYANAN DAN DISTRIBUSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SIKA
PADA PT. ADYA MANDALA PERSADA SURABAYA**



OLEH:

MARIA WIDJAJANTI

17110009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA**

2021

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SIKA PADA PT. ADYA MANDALA PERSADA SURABAYA



Oleh:

MARIA WIDJAJANTI

17110009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2021



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI,
KUALITAS PELAYANAN DAN DISTRIBUSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SIKA
PADA PT. ADYA MANDALA PERSADA SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Prasyarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh:

MARIA WIDJAJANTI

17110009

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2021





LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Maria Widjajanti

NPM : 17110009

Fakultas : Ekonomi

Prodi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sika Pada PT Adya Mandala Persada Surabaya.

Pembimbing,

Tanggal : 18 Januari 2021

(Drs. Ec Bruno Hami Pahar, M.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Tanggal : 18 Januari 2021



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Maria Widjajanti

NPM : 17110009

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sika Pada PT Adya Mandala Persada Surabaya.

Dosen Pendamping,
Tanggal 18 Januari 2021

(Drs. Ec Bruno Hami Pahar, M.M.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Tanggal 18 Januari 2021

(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI,
KUALITAS PELAYANAN DAN DISTRIBUSI**

**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SIKI
PADA PT ADYA MANDALA PERSADA SURABAYA**

Oleh

Maria Widjajanti

17110009

Dipertahankan di depan Penguji

Pada tanggal 18 Januari 2021

Ketua Tim Penguji

(Dr. Y. Budi Hermanto, M.M)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Thyophoida W.S.P, M.M)

Ketua Program Studi



(Lilik Indrawati, S.E., M.M)



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI,
KUALITAS PELAYANAN DAN DISTRIBUSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SIKA
PADA PT ADYA MANDALA PERSADA SURABAYA

Oleh

Maria Widjajanti
17110009

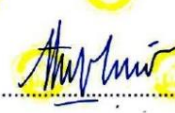
Telah Diuji dan Dipertahankan Dihadapan

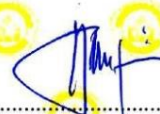
Tim Penguji Skripsi

Pada Hari Senin, Tanggal 18 Bulan Januari Tahun 2021

Ketua : Dr. Y. Budi Hermanto, M.M. 

Anggota :

1. Dr. Thyophoida W.S.P, M.M 

2. Drs. Ec Bruno Hami Pahar, M.M 



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Maria Widjajanti

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Alamat Asli : Jalan Dukuh Bulak Banteng Pratama 1 No.7, Surabaya

No Identitas (KTP) : 3578105611960006

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal , working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah saya memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar kesarjanaaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, 18 Januari 2021

Hormat Saya,

Maria Widjajanti

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sika Pada PT Adya Mandala Persada Surabaya.”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih derajat Sarjana Manajemen (S.M) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak – pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini dalam mengatasi kendala-kendala yang ada selama penelitian, diantaranya kepada:

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Darma Cendika Surabaya dan sebagai ketua penguji skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi penulis,
2. Dr. Thyophoida W.S.P, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan sebagai dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi penulis,
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M selaku Kepala Program Studi (Kaprod) Manajemen,
4. Dr. V. Ratna Inggawati, M.M selaku dosen pembimbing selama 8 (delapan) semester dalam perkuliahan,
5. Drs. Ec Bruno Hami Pahar, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi serta mendampingi penulis selama skripsi,
6. Hendrik Buntoro Tanoyo selaku direktur utama dari PT Adya Mandala Persada Surabaya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian untuk menyusun skripsi,
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan ilmu yang berguna dalam penyusunan skripsi penulis,





8. Keluarga (papa, mama dan cece) penulis yang telah mendampingi, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis,
9. Richard Tandjong yang telah menemani, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi,
10. Kepada sahabat saya Shevia, Aldo, Meiling, Hillary, Surini dan teman-teman rekan kerja di PT Adya Mandala Persada Surabaya yang telah memberikan semangat agar tidak patah semangat dalam penyusunan skripsi,
11. Teman-teman angkatan 2017 yang telah menemani hari-hari penulis selama 4 (empat) tahun perkuliahan,
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan perkuliahan untuk mendapatkan gelas sarjana.

Demikian dengan penyusunan skripsi ini memiliki kekurangan dimana kiranya pembaca dapat memberikan kritik dan saran guna memperoleh hasil yang lebih baik lagi. Dan kepada pihak –pihak peneliti selanjutnya kiranya dapat mengolah dan mendalami lagi variabel-variabel yang telah disebutkan oleh penulis. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 18 Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Kualitas Produk.....	7
2.1.1.1 Pengertian Produk.....	7
2.1.1.2 Pengertian Kualitas Produk	7
2.1.1.3 Tingkatan Kualitas Produk	8
2.1.1.4 Indikator Kualitas Produk	9
2.1.2 Harga	9
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	9
2.1.2.2 Peranan Harga.....	10
2.1.2.3 Tujuan Dalam Penetapan Harga	10
2.1.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Harga.....	11
2.1.2.5 Indikator Harga.....	12
2.1.3 Promosi.....	12

2.1.3.1 Pengertian Promosi.....	12
2.1.3.2 Tujuan Promosi.....	13
2.1.3.3 Indikator Promosi	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan	15
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.4.2 Karakteristik Pelayanan	15
2.1.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.5 Distribusi.....	17
2.1.5.1 Pengertian Distribusi.....	17
2.1.5.2 Fungsi Saluran Distribusi	17
2.1.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Saluran Distribusi	18
2.1.5.4 Indikator Distribusi	19
2.1.6 Keputusan Pembelian	19
2.1.6.1 Pengertian Keputusan Pembelian	19
2.1.6.2 Proses Keputusan Pembelian Konsumen	20
2.1.6.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	21
2.1.7 Pengaruh Antar Variabel	22
2.1.7.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.1.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	22
2.1.7.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.1.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	23
2.1.7.5 Pengaruh Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.2.1 Penelitian Terdahulu I	24
2.2.2 Penelitian Terdahulu II	25
2.2.3 Penelitian Terdahulu III.....	26
2.3 Rerangka Berfikir	28
2.4 Rerangka Konseptual.....	29
2.5 Hipotesis Penelitian	30
BAB 3 METODE PENELITIAN	31
3.1 Objek Penelitian	31
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	31



3.2.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2.2 Sumber Data.....	31
3.3 Variabel Penelitian	32
3.4 Definisi Operasional dan Pengukurannya.....	32
3.4.1 Variabel Bebas	33
3.4.2 Variabel Terikat	36
3.4.3 Teknik Pengukuran Data	36
3.4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5 Populasi dan Sampel.....	38
3.5.1 Populasi	38
3.5.2 Sampel	38
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Metode.....	40
3.6.2 Teknik Analisis Data	40
3.6.2.1 Uji Validitas.....	40
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	41
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.6.2.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	43
3.6.2.5 Koefisien Determinan.....	44
3.6.2.6 Uji t	45
BAB 4 HASIL PENELITIAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	46
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Adya Mandala Persada	46
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Adya Mandala Persada.....	48
4.1.1 Job Deskripsi PT. Adya Mandala Persada.....	48
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	51
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	52
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	53
4.3 Pembahasan dan Analisa Data	54
4.3.1 Uji Deskriptif	54
4.3.2 Pengujian Validitas.....	58



4.3.3 Pengujian Reliabilitas	62
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	62
4.3.4.1 Uji Normalitas	62
4.3.4.2 Uji Heteroskedastisitas	63
4.3.4.3 Uji Multikolinearitas	64
4.3.5 Uji Regresi Linier Berganda.....	65
4.3.6 Uji Koefisien Determinan.....	68
4.3.7 Uji t	68
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Saran	77

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Tiga Tingkatan Kualitas Produk.....	8
Gambar 2.2 Proses Keputusan Pembelian	21
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran.....	28
Gambar 2.4 Rerangka Konseptual.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	48
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot	63
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	64
Gambar 4.4 Kurva Hasil Uji-t Variabel Kualitas Produk	69
Gambar 4.5 Kurva Hasil Uji-t Variabel Harga.....	71
Gambar 4.6 Kurva Hasil Uji-t Variabel Promosi	72
Gambar 4.7 Kurva Hasil Uji-t Variabel Kualitas Pelayanan	73
Gambar 4.8 Kurva Hasil Uji-t Variabel Distribusi.....	74



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Skala Likert	37
Tabel 3.2 Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	53
Tabel 4.4 Pengaruh Terhadap Kualitas Produk.....	54
Tabel 4.5 Pengaruh Terhadap Harga	55
Tabel 4.6 Pengaruh Terhadap Promosi	56
Tabel 4.7 Pengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.8 Pengaruh Terhadap Distribusi.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	59
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Distribusi.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	68
Tabel 4.19 Hasil Uji t.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	1
Lampiran 2 Rekapitulasi Data Hasil Kuisisioner Penelitian Kualitas Produk.....	4
Lampiran 3 Rekapitulasi Data Hasil Kuisisioner Penelitian Harga dan Promosi	7
Lampiran 4 Rekapitulasi Data Hasil Kuisisioner Penelitian Kualitas Pelayanan ... dan Distribusi	10
Lampiran 5 Rekapitulasi Data Hasil Kuisisioner Penelitian Keputusan Pembelian	13
Lampiran 6 Hasil Uji Menggunakan SPSS	16
Lampiran 7 Surat Tugas Pembimbing	28



ABSTRAK

Perkembangan bisnis distribusi industri dan manufaktur di Indonesia telah mengalami pertumbuhan cukup pesat terutama dengan adanya tingkat proyek pembangunan gedung yang mulai bermunculan. Banyak faktor yang mempengaruhi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian seperti kualitas produk, harga, promosi, kualitas pelayanan dan distribusi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, promosi, kualitas pelayanan dan distribusi terhadap keputusan pembelian produk Sika pada PT Adya Mandala Persada Surabaya. Metode dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan menggunakan pertanyaan kuisioner dibagikan kepada 125 responden yang merupakan seluruh konsumen dari PT Adya Mandala Persada Surabaya. Berdasarkan pengolahan data yang didapat pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 20.0. Diketahui hasil uji validitas seluruh item pernyataan dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,60 sehingga dapat dikatakan seluruh variabel dinyatakan reliabel, serta uji asumsi klasik semua telah terpenuhi. Adapun hasil Uji Regresi Linier Berganda mendapatkan nilai $Y = 2,399 - 0,067X_1 + 0,081X_2 + 0,217X_3 + 0,234X_4 + 0,697X_5$. Hasil uji Koefisien Determinan menunjukkan bahwa *Adjusted R Square* sebesar 0,549 atau 54,9% yang artinya semua variabel X berkontribusi sedang. Hasil Uji t didapatkan hasil nilai variabel $X_1 = t \text{ hitung } -0,785 < t \text{ tabel } 1,980$ dengan tingkat signifikan $0,434 > 0,05$ artinya kualitas produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. variabel $X_2 = t \text{ hitung } 0,793 < t \text{ tabel } 1,980$ dengan tingkat signifikan $0,429 > 0,05$ artinya harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, variabel $X_3 = t \text{ hitung } 2,564 > t \text{ tabel } 1,980$ dengan tingkat signifikan $0,012 < 0,05$ artinya promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, variabel $X_4 = t \text{ hitung } 3,024 > t \text{ tabel } 1,980$ dengan tingkat signifikan $0,03 < 0,05$ artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, variabel $X_5 = t \text{ hitung } 6,063 > t \text{ tabel } 1,980$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,50$ artinya distribusi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Setelah serangkaian uji yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas produk dan harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian sedangkan promosi, kualitas pelayanan dan distribusi berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Distribusi, Keputusan Pembelian



ABSTRACT

The development of industrial distribution and manufacturing business in Indonesia has experienced quite rapid growth, especially with the level of building construction projects that have begun to emerge. Many factors influence consumers to make purchasing decisions such as product quality, price, promotion, service quality and distribution. The purpose of this research is to find out the influence of product quality, price, promotion, service quality and distribution on the decision to purchase Sika products at PT Adya Mandala Persada Surabaya. The method of sampling is purposive sampling using questionnaire questions distributed to 125 respondents who are all consumers of PT Adya Mandala Persada Surabaya. Based on data processing obtained in this study using SPSS version 20.0. Known validity test results of all statement items are declared valid. Reliability test results of all variables have a Cronbach Alpha (α) value of > 0.60 so it can be said that all variables are declared reliable, as well as klasik assumption tests have all been met. The results of Multiple Linear Regression Test get a value of $Y = 2,399 - 0.067X_1 + 0.081X_2 + 0.217X_3 + 0.234X_4 + 0.697X_5$. Coefficient Determinant test results show that Adjusted R Square is 0.549 or 54.9% which means that all X variables contribute moderately. Test result t obtained the result of variable value $X_1 = t$ calculate $-0.785 < t$ table 1980 with a significant rate of $0.434 > 0.05$ means product quality has no effect on purchasing decisions. variable $X_2 = t$ calculate $0.793 < t$ table 1980 with a significant rate of $0.429 > 0.05$ means the price has no effect on the purchase decision, variable $X_3 = t$ calculate $2564 > t$ table 1980 with a significant rate of $0.012 < 0.05$ means the promotion has a significant effect on the purchase decision, variable $X_4 = t$ calculate $3024 > t$ table 1980 with a significant rate of $0.03 < 0.05$ means the quality of service has a significant effect on the purchasing decision, variable $X_5 = t$ calculate $6.063 > t$ table 1980 with a significant rate of $0.000 < 0.50$ means distribution has a significant effect on purchasing decisions. After a series of tests that have been done, researchers can conclude that product quality and price have no effect on purchasing decisions while promotion, service quality and distribution affect purchasing decisions.

Keywords: *Product Quality, Price, Promotion, Service Quality, Distribution, Purchasing Decision*