

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KELOMPOK ACUAN DAN
LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
LAPTOP LENOVO**

(Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

LANGGENG SAPTO NUGROHO

1402010245

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KELOMPOK ACUAN DAN
LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
LAPTOP LENOVO**

(Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

LANGGENG SAPTO NUGROHO

1402010245

Diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing

Arini Hidayah, S.E., M.Si.
NIK. 2160341

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Langgeng Sapto Nugroho
NIM : 1402010245
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 28 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Langgeng Sapto Nugroho

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Langgeng Sapto Nugroho
NIM : 1402010245
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul : PENGARUH KUALITAS PRODUK, KELOMPOK
ACUAN DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP LENOVO
(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi Di
Purwokerto)

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, S.E., M.Si

Anggota 1 : M. Agung Miftahuddin, SE., M.Si

Anggota 2 : Totok Haryanto, S.E., M.M.,

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 28 Juni 2021

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naclati Tubastuvi, S.E., M.Si
NIK. 2160187

MOTTO

“Sukses adalah kejarlah targetmu sampai semuanya tercapai”

(Langgeng Sapto Nugroho)

“Berkata yang baik atau lebih baik diam”

(Muhammad SAW)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yg sabar”

(Qs Al Baqarah: 153)

“Pendidikan memiliki akar yang pahit, tapi buahnya manis”

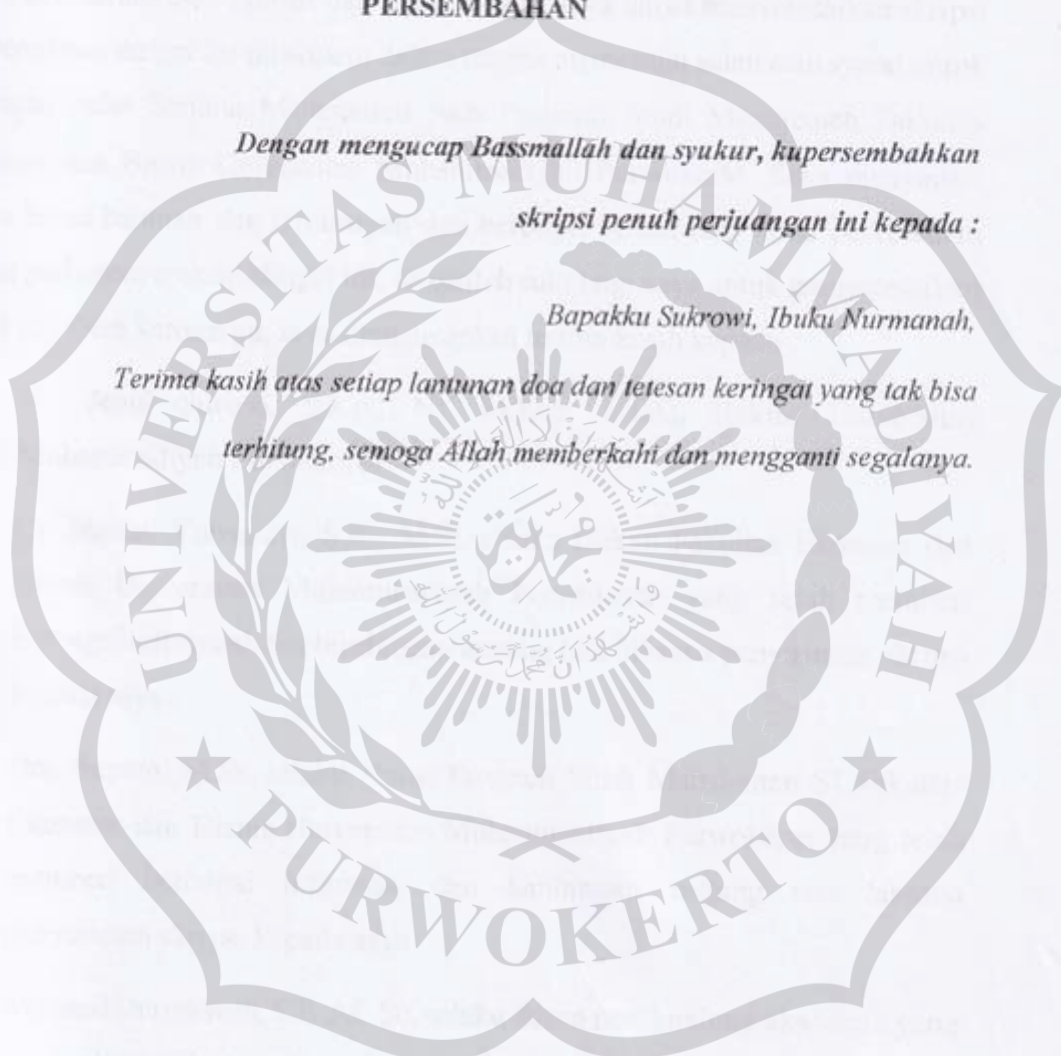
(Aristoteles)

PERSEMBAHAN

*Dengan mengucap Basmallah dan syukur, kupersembahkan
skripsi penuh perjuangan ini kepada :*

Bapakku Sukrowi, Ibuku Nurmanah,

*Terima kasih atas setiap lantunan doa dan tetesan keringat yang tak bisa
terhitung, semoga Allah memberkahi dan mengganti segalanya.*



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto
2. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Akhmad Darmawan, S.E., M. Sc, selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan masukan mengenai selama proses masa perkuliahan.
5. Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.


6. Muchammad Agung Miftahuddin, S.E., M.Si, selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
7. Totok Haryanto, S.E., M.M., selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
8. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Kedua orang tua saya bapak Sukrowi dan ibu saya Nurmanah sosok yang luar biasa selalu memberikan dukungan baik moral maupun materil serta doa yang tiada henti kepada saya dalam proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wata'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, 28 juni 2021

Penulis



Langgeng Sapto Nugroho

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Langgeng Sapto Nugroho
NIM : 1402010245
Program Studi : Manajemen SI
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Pengaruh Kualitas Produk, Kelompok Acuan, Dan Layanan Purna
Jual Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Lenovo
(Studi Pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinfomatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 28 Juni 2021
Yang menyatakan


Langgeng Sapto
Nugroho

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KELOMPOK ACUAN DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN LAPTOP LENOVO

(Studi pada Mahasiswa Perguruan Tinggi di Purwokerto)

Langgeng Sapto Nugroho¹
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Langgengsapto5@gmail.com

Arini Hidayah²
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Hidayaharini99@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kelompok acuan dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian laptop Lenovo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa dan mahasiswi di perguruan tinggi Purwokerto. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 110 orang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda pada taraf signifikansi sebesar 95%. Program yang digunakan dalam menganalisis data menggunakan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Ver 20.00*. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa kualitas produk, kelompok acuan dan layanan purna jual berpengaruh terhadap keputusan pembelian laptop Lenovo. Besarnya pengaruh kualitas produk, kelompok acuan dan layanan purna jual terhadap keputusan pembelian adalah sebesar 59,8%.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kelompok Acuan Dan Layanan Purna Jual Keputusan Pembelian

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, REFERENCE GROUP AND
AFTER SALES SERVICES ON THE PURCHASE DECISION OF LENOVO
LAPTOPS**

(Study on College Students in Purwokerto)

Langgeng Supto Nugroho¹

*Faculty Of Economics And Business
Muhammadiyah University Purwokerto
Langgengsupto5@gmail.com*

Arini Hidayah²

*faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto
Hidayaharini99@gmail.com*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, reference group and after-sales service on Lenovo laptop purchasing decisions. The research method used in this study is a quantitative research method. The population in this study were all college students and university students in Purwokerto. The sampling technique used in this study is a non-probability sampling technique, which is a sampling technique that does not provide equal opportunities for each element of the population to be selected as a sample. The number of samples in this study amounted to 110 people. The analytical method used in this study is multiple linear regression analysis at a significance level of 95%. The program used in analyzing the data uses the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Ver 20.00. Based on the results of research partially and simultaneously shows that the quality of product quality, reference group and after-sales service affect the purchasing decisions of Lenovo laptops. The magnitude of the influence of product quality, reference group and after-sales service on purchasing decisions is 59.8%.

Keywords: Product Quality, Reference Group and After Sales Service Purchase

Decision

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Keputusan Pembelian.....	11
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	11
2. Tahapan Keputusan Pembelian	13
3. Indikator Keputusan Pembelian	13
B. Kualitas <i>Produk</i>	15
1. <i>Definisi</i> Kualitas <i>Produk</i>	15
2. <i>Indikator</i> Kualitas <i>Produk</i>	17
C. Kelompok Acuan	18
1. Definisi Kelompok Acuan	18
2. Jenis-Jenis Kelompok Acuan	19

3. Indikator Kelompok Acuan.....	20
D. Layanan Purna Jual	21
1. Definisi Layanan Purna Jual	21
2. Indikator Layanan Purna Jual.....	24
E. Penelitian Terdahulu.....	25
F. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel	35
C. Metode Pengumpulan Data	36
D. Variabel Penelitian	37
1. Variabel Independen	37
2. Variabel Dependen	37
E. Definisi Operasional.....	37
1. Kualitas Produk (X1).....	38
2. Kelompok Acuan (X2).....	38
3. Layanan Purna Jual (X3).....	39
4. Keputusan Pembelian (Y).....	40
F. Uji Instrumen Penelitian.....	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas.....	41
G. Uji Asumsi Klasik.....	41
1. Uji Normalitas.....	41
2. Uji Multikolinieritas.....	41
3. Uji Heteroskedastisitas.....	42
H. Metode Analisi Data	42
1. Analisis Regresi Linear Berganda	42
2. Uji Koefisien Determinasi.....	43
3. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)	43
4.	
5. Uji Parsial (Uji t).....	44

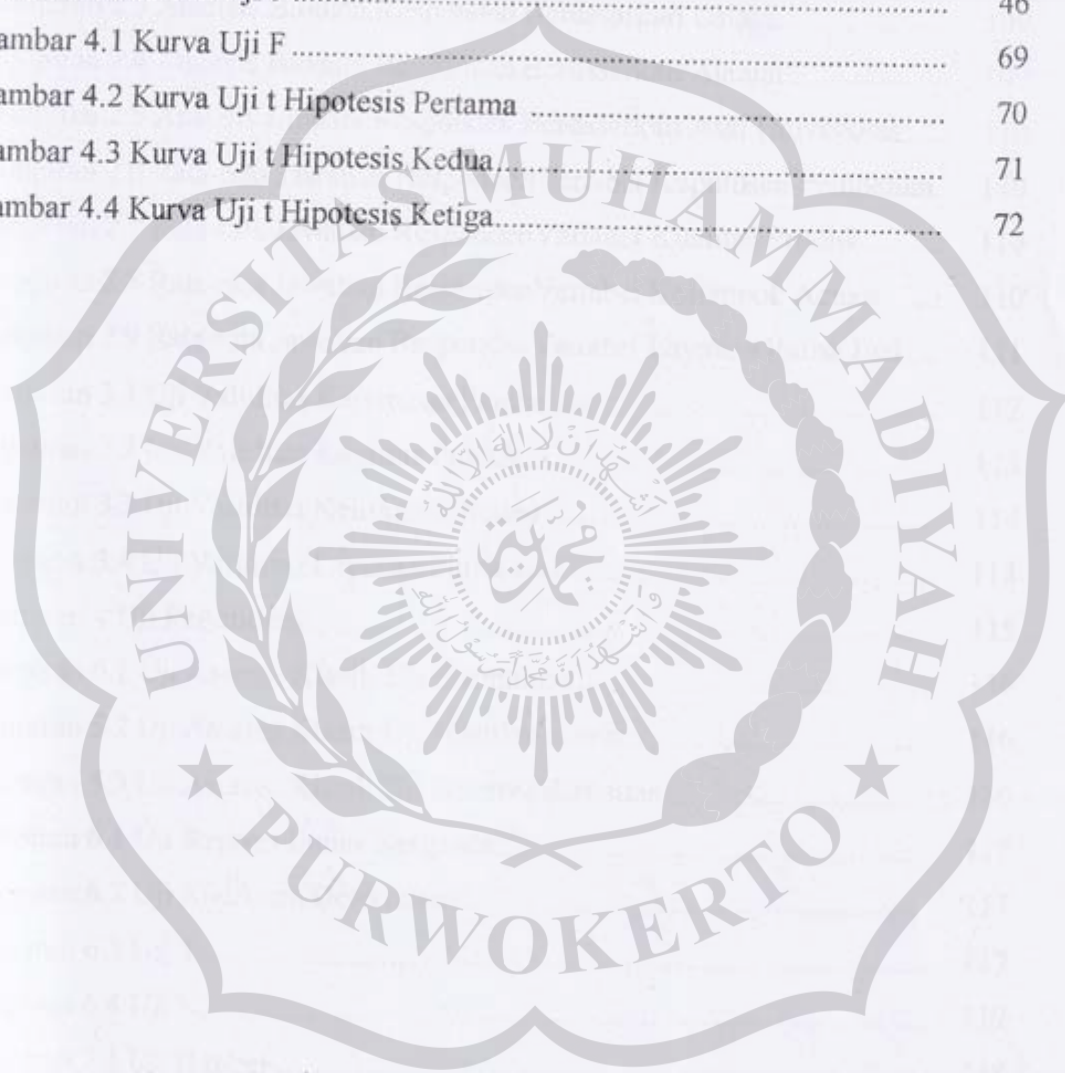
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A.	Hasil Penelitian	47
1.	Gambaran Umum Laptop Lenovo	47
B.	Deskripsi Responden	49
1.	<i>Response Rate</i>	49
2.	Gambaran Umum Responden	50
3.	Statistik Deskriptif Jawaban Responden	53
C.	Uji Instrumen	58
1.	Uji Validitas	58
2.	Uji Reliailitas	61
D.	Uji Asumsi Klasik	62
1.	Uji Normalitas	62
2.	Uji Multikolinieritas	63
3.	Uji Heteroskedastisitas	64
E.	Metode Analisi Data	65
1.	Analisis Regresi Linier Berganda	65
2.	Uji Koefisien Determinasi	67
3.	Uji Pengaruh Simultan (Uji F)	68
4.	Uji Parsial (<i>t test</i>)	69
F.	Pembahasan	72
BAB V	PENUTUP	83
A.	Kesimpulan	83
B.	Keterbatasan Peneliutian	83
C.	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN		89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 5 Top <i>Brand</i> Aplikasi belanja Online di Indonesia	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Produk	38
Tabel 3.2 Indikator Kelompok Acuan	38
Tabel 3.3 Indikator Layanan Purna Jual	39
Tabel 3.4 Indikator Keputusan Pembelian	40
Tabel 4.1 Respondent Rate	49
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Usia	51
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Alamat	52
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Asal Universitas	52
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian	53
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk	54
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kelompok Acuan	56
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Layanan Purna Jual	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kelompok Acuan	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Layanan Purna Jual	60
Tabel 4.14 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64
Tabel 4.18 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.20 Hasil Uji F	68
Tabel 4.22 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Keputusan Pembelian	73
Tabel 4.23 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kualitas Produk	75
Tabel 4.24 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Kelompok Acuan	78
Tabel 4.25 Nilai Rata-Rata Butir Pernyataan Layanan Purna Jual	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3.1 Kurva uji F	45
Gambar 3.2 Kurva Uji t	46
Gambar 4.1 Kurva Uji F	69
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama	70
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua	71
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kusioner penelitian	91
Lampiran 2.1 Biodata Responden dan Tabulasi Kusioner	98
Lampiran 2.2 Analisis Biodata Responden Jenis Kelamin.....	109
Lampiran 2.3 Analisis Biodata Responden Berdasarkan Usia	109
Lampiran 2.4 Analisis Biodata Responden Berdasarkan Alamat.....	109
Lampiran 2.5 Analisis Biodata Responden Berdasarkan Asal Universitas.....	110
Lampiran 2.6 Rata-rata Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.	110
Lampiran 2.7 Rata-rata Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	110
Lampiran 2.8 Rata-rata Jawaban Responden Variabel Kelompok Acuan.....	110
Lampiran 2.9 Rata-rata Jawaban Responden Variabel Layanan Purna Jual	111
Lampiran 3.1 Uji Validitas Keputusan Pembelian	112
Lampiran 3.2 Uji Validitas Kualitas Produk.....	113
Lampiran 3.3 Uji Validitas Kelompok Acuan.....	114
Lampiran 3.4 Uji Validitas Layanan Purna Jual.....	114
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	115
Lampiran 5.1 Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas.....	116
Lampiran 5.2 Uji Asumsi Klasik Uji Multikolinieritas	116
Lampiran 5.3 Uji Asumsi Klasik Uji Heteroskedastisitas	116
Lampiran 6.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	117
Lampiran 6.2 Uji Koefisien Determinasi.....	117
Lampiran 6.3 Uji T.....	117
Lampiran 6.4 Uji F.....	117
Lampiran 7.1 Uji R tabel	118
Lampiran 7.2 Uji T tabel.....	120
Lampiran 7.3 Uji F tabel.....	12