

SKRIPSI

ANALISA PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN

DAN EKUITAS MEREK TERHADAP

PEMBELIAN MOBIL TOYOTA DI

PT. HASJRAT ABADI CABANG MANADO TENDEAN



DITULIS OLEH :

(FITRI BALANGO)

(18042047)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE

MANADO

2022

HALAMAN JUDUL

**ANALISA PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN
DAN EKUITAS MEREK TERHADAP PEMBELIAN
MOBIL TOYOTA DI
PT. HASJRAT ABADI CABANG MANADO TENDEAN**

SKRIPSI

FITRI BALANGO

18042047

**DISUSUN DALAM PEMENUHAN PERSYARATAN SKRIPSI
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS.KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISA PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN
DAN EKUITAS MEREK TERHADAP PEMBELIAN MOBIL
TOYOTA DI PT. HASJRAT ABADI CABANG MANADO
TENDEAN**

FITRI BALANGO

18042047

Telah memenuhi persyaratan untuk diterima oleh Komisi Pembimbing Skripsi

PEMBIMBING I



Apolinaris Abdon Montolalu, SS., M.S.

PEMBIMBING II

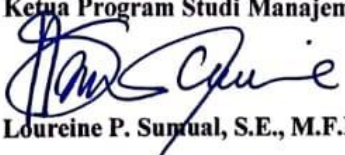


Merry Jeanned'arc Korompis, S.E., M.M.

Manado, 12 Agustus 2022



Universitas Katolik De La Salle Manado
Dekan Fakultas Ekonomi
Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen

Loureine P. Sunual, S.E., M.F.M.

HALAMAN PENGESAHAN
ANALISA IPENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN
EKUITAS MEREK TERHADAP PEMBELIAN MOBIL TOYOTA
DI PT. HASJRAT ABADI CABANG MANADO TENDEAN

Fitri Balango

18042047

Telah diujikan dihadapan Komisi Penguji pada :

Manado, 12 Agustus 2022

Pembimbing :



Apolinaris Abdon Montolalu, SS., M.S.

Penguji :



Christoforus Adrie Pieter Koleangan. S.E., M.M. CSCA, CRA



Merry Jeanned'arc Korompis, S.E., M.M.



Teddy Y. Tandaju. S.E., M.B.A.(Adv)

Maka SKRIPSI ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan
gelar Sarjana Manajemen.

Manado, 12 Agustus 2022

Mengetahui :



Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M.

Menyetujui :

Ketua Program Studi Manajemen



Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M.

ABSTRAK

ANALISA PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN EKUITAS MEREK TERHADAP PEMBELIAN MOBIL TOYOTA DI PT. HASJRAT ABADI CABANG MANADO TENDEAN

FITRI BALANGO (18042047)

Dibimbing oleh:

**Apolinaris Abdon Montolalu, SS., M.S. dan Merry Jeanned'arc Korompis,
S.E., M.M.**

Promosi adalah komunikasi pemasaran yang dipergunakan dalam menawarkan atau menginformasikan sebuah produk atau jasa dengan tujuan menarik konsumen untuk meningkatkan suatu penjualan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisa atau mengetahui pengaruh dari variabel Promosi, Kualitas pelayanan dan Ekuitas merek pada pembelian Mobil Merek Toyota di PT. Hasjrat Abadi Cabang Manado Tendea. Penulis melakukan penelitian menggunakan metode Kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dalam memperoleh data, dalam mengolah data penulis menggunakan sistem IBM SPSS 25 STATISTIK.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Promosi, Kualitas Pelayanan dan Ekuitas merek berpengaruh signifikan dengan Keputusan pembelian baik secara Parsial ataupun Simultan.

Kata Kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan, Ekuitas Merek dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE EFFECT OF PROMOTION, QUALITY OF SERVICE AND BRAND EQUITY ON TOYOTA CAR PURCHASE IN PT. HASJRAR CABANG MANADO TENDEAN

FITRI BALANGO

18042047

Guided by:

**Apolinaris Abdon Montolalu, SS., M.S. dan Merry Jeanned'arc Korompis,
S.E., M.M.**

Promotion is a marketing communication used to offer or inform a product or services with the aim of attracting consumers to increase sales. This study aims to analyze or determine the effect of the variables Promotion, Service Quality and Brand Equity on the purchase of Toyota Brand Cars at PT. Hasjrat Abadi Cabang Manado Tendeana . The author conducted research using the quantitative method by using a questionnaire in obtaining data, in managing the data the author used the IBM SPSS 25 STATISTICS system.

purchasing decisions either partially or simultaneously.

The results of this study indicate that the variables. Promotion, Service Quality and Brand equity have a significant effect on purchasing decisions either partially or simultaneously.

Keywords: Promotion, Service Quality, Brand Equity and Purchase Decision.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Tuhan yang Maha kuasa, karena berkat izin dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisa Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan dan Ekuitas Merek terhadap pembelian Mobil Merek Toyota di PT. Hasjrat Abadi Cabang Manado Tendean”**

Skripsi ini menjadi salah satu syarat dan kewajiban bagi penulis sebagai mahasiswa Universitas Katolik De La Salle Manado yang kemudian akan diserahkan kepada bagian Fakultas Ekonomi setelah menyelesaikannya.

Dalam penyusunannya, penulis menyadari bahwa bantuan serta dukungan dari banyak pihak sangat berharga serta berguna hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karna berkat izinnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Johanis Ohoitumur sebagai Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Bapak Octavianus M. T. Muaja, S.E., M.M. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. Bapak Christoforus Adrie Pieter Koleangan, S.E., M.M. CSCA, CRA Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado, sekaligus Dosen penguji I pada ujian skripsi yang telah dilewati penulis.

5. Ibu Loureine P. Sumual, S.E., M.F.M. Sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Bapak Apolinaris Abdon Montolalu, SS., M.S. selaku Dosen pembimbing I yang telah membantu memberikan arahan serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini, hingga penulis dapat menyelesaikannya.
7. Ibu Merry Jeanned'arc Korompis, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing II yang telah membantu, memberikan arahan serta dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini, hingga penulis dapat menyelesaikannya.
8. Bapak Teddy Y. Tandaju, S. E., M.B.A. (Adv) selaku dosen penguji II pada ujian skripsi yang telah dilewati penulis.
9. Untuk orang Tua, Mama, Bunna dan Papa, Oma dan Opa, Cici dan Om Tri, adik-adik, ka uni dan andi yang selalu mendukung dan mendoakan kelancaran semua proses belajar penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Katolik De La Salle Manado.
10. Untuk teman-teman penulis, Glen, Viji, Guinia, Wawu dan Bibi, terima kasih karena selalu ada dan mendukung penulis.

Pada penulisannya Masih terdapat kesalahan seperti pada penggunaan bahasa yang masih sangat jauh untuk dikatakan sempurna, dengan ini penulis meminta maaf serta dengan senang hati menerima saran dan masukan sebagai pengembangan diri untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Manado, 15 Juli 2022

Penulis .

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

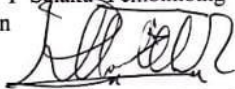
Nama : FITRI BALANGO

NIM : 18042047

JUDULSKRIPSI : ANALISA PENGARUH PROMOSI KUALITAS PELAYANAN DAN EKUITAS MEREK TERHADAP PEMBELIAN MOBIL MEREK TOYOTA DI PT. HASJRAT ABADI CABANG MANADO TENDEAN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ini adalah karya saya sendiri, bebas dari plagiarisme ataupun yang merupakan hasil yang dikerjakan orang lain untuk kepentingan saya, ataupun dalam kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis saya orisinal. Bila dikemudian hari ditemukan kenyataan yang tidak sesuai maka saya akan bertanggung jawab dan menerima konsekuensi dari perbuatan saya.

Saksi I Selaku Pembimbing dan Anggota Dewan



Apolinaris Abdon Montolalu, SS., M.S.

Saksi II Selaku Penguji dan Anggota Dewan

Christoforus Amie Pieter Koleangan, S.E.,
M.M. CSCA, CRA

Saksi III Selaku Penguji dan Anggota Dewan



Teddy Y. Tandaju. S.E., M.B.A. (Adv)

Manado, 12 Agustus 2022

Pihak yang memberikan pernyataan



Fitri Balango

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xvi
LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Batasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Manfaat Teoretis	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Teori Promosi	Error! Bookmark not defined.

2.2.1	Alat-Alat Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Bauran Promosi (<i>Promotion Mix</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.2.3	Indikator Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Indikator Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.4	Ekuitas Merek.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Indikator Ekuitas Merek.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Indikator Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Penelitian terlebih dahulu	Error! Bookmark not defined.
Table 2.2 Perbandingan dengan peneliti terdahulu		Error! Bookmark not defined.
2.7	Model Penelitian Empirik	Error! Bookmark not defined.
2.8	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
3.2	Objek Penelitian dan jangka waktu penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Jangka Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.3	Jenis Penelitian serta data dan sumber data penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Data dan Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi Sampel dan Teknik pengambilan sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel dan Teknik pengambilan sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5	Metode pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
3.6	Skala pengukuran data kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.8	Definisi variabel penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.8.1	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.8.2	Variabel independen.....	Error! Bookmark not defined.
	Variabel Independen (bebas)	Error! Bookmark not defined.
3.8.3	Variabel Dipenden	Error! Bookmark not defined.
	Variabel Dependen (terikat).....	Error! Bookmark not defined.
3.9	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.

3.9.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.2	Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3.9.3	Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
3.10	Analisis Regresi Linear berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.11	Uji Hipotesisi.....	Error! Bookmark not defined.
3.11.1	Uji T (Partial Test)	Error! Bookmark not defined.
3.11.2	Uji Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
3.11.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		
Error! Bookmark not defined.		
4.1	Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Proses dan Hasil Analisis	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Uji validitas	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Multikolinieritas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Uji Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.5	Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Uji t (Parsial).....	Error! Bookmark not defined.

4.5.2 Uji F(Simultan).....	Error! Bookmark not defined.
4.5.3 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.6 Analisis Hasil dan Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI PENELITIAN	
Error! Bookmark not defined.	
5.1 Pendahuluan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Rangkuman Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Implikasi pada Teori Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
5.4 Implikasi Kebijakan Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
5.5 Keterbatasan penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.6 Agenda Penelitian mendatang	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
JURNAL	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 PENELITIAN TERLEBIH DAHULU	19
TABEL 2.2 PERBANDINGAN DENGAN PENELITI TERDAHULU	Error!
Bookmark not defined.20	
TABEL 4.1 UJI VALIDITAS	37
TABEL 4.2 UJI RELIABILITAS	39
TABEL 4.3 UJI NORMALITAS	39
TABEL 4.4 UJI MULTIKOLINEARITAS	41
TABEL 4.5 UJI HETEROKEDASTISITAS	42
TABEL 4.6 UJI REGRESI LINIER BERGANDA	43
TABEL 4.7 UJI t (PARSIAL).....	45
TABEL 4.8 UJI F (SIMULTAN).....	46
TABEL 4.9 UJI KOEFISIENSI DETERMINASI (R^2).....	47
TABEL 4.10 KARAKTERISTIK JENIS KELAMIN	49
TABEL 4.11 KARAKTERISTIK UMUR.....	49

LAMPIRAN

LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN	60
LAMPIRAN KETERANGAN DITERIMA PENELITIAN.....	61
LAMPIRAN KUESIONER	63
LAMPIRAN TABULASI HASIL KUESIONER.....	68
LAMPIRAN t TABEL.....	78

