

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT. DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF
PEKANBARU**

*(The Influence of Service Quality and Price On Purchasing Decision At
PT.DIPO International Pahala Otomotif Pekanbaru)*

SKRIPSI

Oleh :

RACHMAD AFRIANSYAH
1961201163

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT. DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF
PEKANBARU**

*(The Influence of Service Quality and Price On Purchasing Decision At
PT.DIPO International Pahala Otomotif Pekanbaru)*

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral Comprehensive
Sarjana Lengkap Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lancing Kuning

Oleh :

RACHMAD AFRIANSYAH
1961201163

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU**

2024

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : RACHMAD AFRIANSYAH
NIM : 1961201163
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
PT.DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF
PEKANBARU

DISETUJUI:

PEMBIMBING I

NOFRIZAL, S.E., M.M.
NIDN: 1002118703

PEMBIMBING II

Dr. ZULIA KHAIRANI, S.E., M.M.
NIDN: 1008078601

DEKAN



Dr. DINLOHARIS, S.E., S.H., M.M., M.H., Ak., CA., ACPA
NIDN: 1006067101

KETUA JURUSAN



AZNURIYANDI, S.E., M.Si.
NIDN: 1021098602

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : RACHMAD AFRIANSYAH
NIM : 1961201163
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT.DIPO INTERNASIONAL PAHALA
OTOMOTIF PEKANBARU

KETUA



AZNURIYANDI, S.E., M.Si.
NIDN: 1021088602

SEKRETARIS



IDEL WALDELM, S.E.I., M.Si.
NIDN: 1008078602

ANGGOTA



Dr.Hj.HADIYATI, S.E., M.M
NIDN: 1029026001



Dr. ZULIA KHAIRANI, S.E., M.M.
NIDN: 1008078601



IDEL WALDELM, S.E.I., M.Si.
NIDN: 1008078602



Dr. ARIZAL. N, S.E., M.M
NIDN: 1023046301

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. DIPO INTERNASIONAL
PAHALA OTOMOTIF PEKANBARU**

Oleh

Rachmad Afriansyah

1961201163

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada PT dipo internasional pahala otomotif pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT Dipo Internasional pahala otomotif pekanbaru yang tercatat sebanyak 1.220 orang, dan anggota populasi yang diambil sebagai sampel adalah sebanyak 92 orang, adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan metode purposive sampling. jenis data yang digunakan yakni data deskriptif kuantitatif. pengumpulan data pada penelitian ini yakni dengan kuesioner melalui google form yang disebar melalui sosial media. Pengelolaan dan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dengan program SPSS versi 22. Pengujian data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heterokedastisitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji analisis regresi linear berganda (uji t, uji f, uji determinasi). Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian, harga memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Hipotesis dari hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan juga membuktikan bahwa nilai kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Dipo Internasional pahala otomotif pekanbaru dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Nilai Adjusted R Square menunjukkan hasil sebesar 0,611 yang artinya 61,10% nilai perusahaan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga dan keputusan pembelian. Sedangkan sisanya 38,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti atau diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
PURCHASING DECISIONS AT PT. DIPO INTERNATIONAL PAHALA
OTOMOTIF PEKANBARU**

Rachmad Afriasnyah
1961201163

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality and price on purchasing decisions at PT Dipo Internasional Pahala Automotive Pekanbaru. The population in this study was all customers of PT Dipo Internasional Pekanbaru automotive reward, which were recorded as 1,220 people. and the population members taken as samples were 92 people. The sampling technique in this research is using a purposive sampling method. The type of data used is quantitative descriptive data. Data collection in this research was by questionnaire via Google Form which was distributed via social media. Data management and analysis uses multiple linear regression analysis with the SPSS version 22 program. The data tests used are validity test, reliability test, normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test, autocorrelation test, multiple linear regression analysis test (t test, f test, determination test). The results of this research show that service quality has an influence on purchasing decisions, price has an influence on purchasing decisions. The hypothesis from the results of this research also shows that service quality and price have a positive and significant effect on purchasing decisions. Simultaneously, it also proves that the value of service quality and price have a significant influence on purchasing decisions at PT Dipo Internasional Bapahal Automotive Pekanbaru with a significant value of $0.000 < 0.05$. The Adjusted R Square value shows a result of 0.611, which means that 61.10% of the company value is influenced by service quality, price and purchasing decisions. Meanwhile, the remaining 38.9% was influenced by other variables that were not studied or outside this research.

Keywords : The Influence Of Service, Price, Purchasing Decisions

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis dalam bentuk skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar apakah akademik (Sarjana, Magister, dan atau Doktor) baik di Universitas Lancang Kuning maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penilaian sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta lainnya sesuai dengan norma yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan
seperlunya.

Perawang, 8 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan



Rachmad Afriansyah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya penulis diberi kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF PEKANBARU”**. Adapun skripsi ini ditujukan guna memenuhi persyaratan dalam mengikuti ujian *comprehensive* serta untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan serta memiliki kekurangan dan kelemahan dari segi penulisan, tata bahasa, penyusunannya, dan bentuk ilmiahnya. Hal ini karena keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu, penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya doa, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Dini Onasis, S.E.,S.H.,M.M.,M.H.,Ak.,CA.,ACPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning.

2. Bapak Aznuriyandi, S.E., M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning.
3. Bapak Idel Waldelmi, S.E., M.Si sebagai sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning.
4. Bapak Nofrizal, SE., MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Zulia SE., MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu Dosen jurusan Manajemen serta karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan hingga pada penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada Pimpinan Perusahaan PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian, serta membantu saya dalam memberikan dukungan maupun arahan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada keluarga, terutama orang tua penulis Ayah Abdul Rahmansyah dan Ibu Warsinawati, S.Pd. yang sangat saya sayangi, terima kasih atas dukungan beserta doa-doa yang tak pernah putus dalam setiap proses yang saya lewati, atas materi dan waktu yang diberikan serta dukungan untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada saudara saya kak Ika Pratika Gusman, kak Intan Dwi Sri Rezki dan kedua adik saya Widya Oktaviana dan Fadli Arya Firmansyah, terimakasih atas dukungan beserta doa-doa yang tak pernah putus dalam proses yang saya lewati.
10. Kepada sahabat saya Mela, Putri dan Bayu yang selalu bisa saya ajak diskusi serta selalu memberi semangat dan doa dalam proses yang saya lewati.
11. Kepada teman - teman seperjuangan jurusan Manajemen dan Akuntansi angkatan 2019 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terima kasih sudah saling memberikan dukungan dan doanya selama ini.
12. Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan sedikit atau banyak andil dan doa kepada saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Saya ucapkan banyak terima kasih.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan bantuan yang penulis terima. Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan Rahmat-Nya kepada kita semua dan memberikan manfaat kepada yang membutuhkan

Penulis

Rachmad Afriansyah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
I.2 PERUMUSAN MASALAH	8
I.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
I.4 SISTEMATIKA PENULISAN.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ..	11
2.1 TELAAH PUSTAKA	11
2.1.1 Manajemen	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 Harga	21

2.1.5 Keputusan Pembelian.....	26
2.1.6 Penelitian Terdahulu	30
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN	31
2.3 HIPOTESIS	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 LOKASI PENELITIAN	33
3.2 DESAIN PENELITIAN	33
3.3 POPULASI DAN SAMPEL.....	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel.....	33
3.4 TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL	34
3.5 JENIS DAN SUMBER DATA	35
3.5.1 Jenis Data	35
3.5.2 Sumber Data.....	35
3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	36
3.7 IDENTIFIKASI DAN OPERASIONAL VARIABEL	37
3.8 ANALISIS DATA.....	41
3.8.1 Metode Analisis.....	41
3.8.2. Uji Instrumen.....	43
3.8.3 Ujian Asumsi Klasik	44

3.8.4 Regresi Linier Berganda	47
3.8.5 Pengujian Hipotesis.....	48
3.8.6 Koefisien Determinasi (R^2)	50
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	51
4.1 SEJARAH UMUM PERUSAHAAN.....	51
4.2 VISI DAN MISI PERUSAHAAN	53
4.2.1 Visi	53
4.2.2 Misi.....	53
4.3 STRUKTUR PERUSAHAAN	53
4.3.1 Fungsi dan Tugas	55
4.4 AKTIVITAS UMUM PERUSAHAAN.....	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
5.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN	58
5.1.1 Responden Berdasarkan Usia.....	58
5.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
5.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
5.2 DESKRIPTIF VARIABEL	60
5.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	60
5.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Harga	63
5.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	65

5.3 UJI KUALITAS DATA	67
5.3.1 Uji Validitas	67
5.3.2 Uji Reliabilitas.....	68
5.4 UJI ASUMSI KLASIK	69
5.4.1 Uji Normalitas Data	69
5.4.2 Uji Multikolinieritas.....	71
5.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	72
5.4.4 Uji Autokorelasi	73
5.5 ANALISIS DATA PENELITIAN	74
5.5.1 Regresi Linier Berganda.....	74
5.6 UJI HIPOTESIS	76
5.6.1 Uji Secara Parsial (Uji T)	76
5.6.2 Uji Secara Simultan (Uji F).....	77
5.6.3 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	78
5.7 PEMBAHASAN	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	83
6.1 KESIMPULAN	83
6.2 SARAN	83
DAFTAR PUSTAKA	84
BIOGRAFI PENULIS.....	86

LAMPIRAN	87
----------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Mobil.....	2
Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan	4
Tabel 1.3 Perbandingan Harga Mobil Mitsubishi	5
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 5.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan	58
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Variabel Harga.....	61
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembelian	63
Tabel 5.7 Uji Validitas	65
Tabel 5.8 Uji Reliabilitas	66
Tabel 5.9 Uji Multikolinieritas.....	69
Tabel 5.10 Uji Outokorelasi.....	71
Tabel 5.11 Analisis Regresi Berganda	72
Tabel 5.12 Uji Parsial.....	74
Tabel 5.13 Uji Simultan	75
Tabel 5.14 Uji Koefisiensi Determinasi (r).....	76
Tabel 5.15 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2).....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	54
Gambar 5.1 Uji Normalitas Histogram	70
Gambar 5.2 Uji Normalitas Garis Plot.....	70
Gambar 5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	73

BAB I PENDAHULUAN

I.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang semakin pesat berdampak pada meningkatnya beragam aktivitas kerja. Tuntutan agar pekerjaan dilakukan dengan efektif dan efisien maka dibutuhkan sarana pendukung seperti transportasi salah satunya mobil. Dikutip dari buku tahunan Badan Pusat Statistik Indonesai (2023) kebutuhan mobil di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Perkembangan pasar otomotif yang semakin besar di Indonesia menyebabkan perusahaan otomotif di Indonesia berlomba-lomba melakukan inovasi, meningkatkan produksi dan membangun hubungan yang baik dengan pelanggan melalui pelayanan yang unggul.

PT Dipo Internasional Pahala Otomotif (DIPO) merupakan dealer resmi kendaraan bermotor merek Mitsubishi terbesar di Indonesia yang melayani penjualan unit kendaraan beserta layanan purna jualnya, termasuk penjualan suku cadang original, pelayanan bengkel dan perbaikan body kendaraan. Salah satu dealer Dipo Group yang berada di kota Pekanbaru yaitu PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru.

Selama menjalankan bisnisnya PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru memiliki permasalahan sendiri yaitu tidak tercapainya target penjualan tahunan. Hal ini dapat dilihat dari data penjualan mobil Mitsubishi di PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru periode tahun 2018 – 2022 dapat ditunjukkan oleh tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Data Penjualan Mobil
PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru
Periode 2018-2022

No	Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1	2018	450	273	60,66 %
2	2019	490	257	52,67 %
3	2020	450	179	39,77 %
4	2021	400	263	65,75 %
5	2022	430	248	57,67 %

Sumber : PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru 2023

Berdasarkan tabel data penjualan diatas, dapat dilihat pada tahun 2018 persentase penjualan sebesar 60,66 %, tahun selanjutnya 2019 persentase penjualan turun menjadi 52,67 %. Selanjutnya pada tahun 2020 dimana pandemi virus covid 19 melanda penjualan turun semakin drastis di angka 39,77 %. Penjualan kembali mengalami kenaikan pada tahun 2021 yaitu sebesar 65,75% dan sedikit menurun menjadi 57,67 %. Untuk mencari permasalahan yang menyebabkan tidak tercapainya target penjualan tahunan, perusahaan perlu melakukan evaluasi untuk mencari tahu faktor – faktor penyebabnya.

Disadur dari Ade Syarif Maulana (2016:116) konsumen pada hakekatnya akan membeli produk yang dapat memenuhi keinginannya. Salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan utama konsumen didalam melakukan pembelian suatu produk adalah kualitas pelayanan. Dengan demikian konsumen bisa mengukur kualitas barang dengan melihat hal – hal yang berkaitan dengan pelayanan yang baik sebelum dan sesudah barang dibeli mulai dari faktor fisik, jaminan pelayanan, kemampuan pelayanan, bukti pelayanan dan lain sebagainya.

Menurut Subihaiani dalam Rasyid (2017:7) Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali (*rebuying*), yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual.

Agar dapat bersaing dan berkembang maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Dari data yang dihimpun PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru dari fitur kotak saran yang ada masih ditemukan beberapa keluhan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa sektor kualitas pelayanan masih dapat ditingkatkan lebih baik lagi. Adapun data keluhan pelanggan PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Data Keluhan Pelanggan
PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru
Periode 2018-2022

No	Keluhan Pelanggan	Banyaknya keluhan
1	Surat – surat mobil keluarnya lama	4
2	Lamanya prosedur pembelian kredit	2
3	Sales kurang informatif	1
4	Indent produk cukup lama	1
5	Promo kurang menarik	1

Sumber : PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru 2023

Selain kualitas pelayanan, faktor lainnya yang mempengaruhi keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan adalah harga. Menurut Lupiyadi (2013:136) harga memainkan peran yang sangat penting karena penetapan harga terkait langsung dengan pendapatan yang diterima perusahaan. Keputusan penentuan harga juga sangat penting dalam menentukan seberapa jauh layanan atau jasa dinilai konsumen. Adapun perbedaan harga net mobil Mitsubishi motor pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru tahun 2022 dan 2023 dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 1.3
Perbandingan Harga Mobil Mitsubishi
Tahun 2022 – 2023

No	Xpander Type	Kode	Net Price	
			2022	2023
1	Cross Plus CVT	NI21	336,500,000	342,500,000
2	Cross Plus CVT P	NI21	338,500,000	344,000,000
3	Cross CVT AT	NJ21	326,500,000	332,000,000
4	Cross CVT AT P	NJ21	327,500,000	333,500,000
5	Cross MT	NK21	312,500,000	318,500,000
6	Cross MT P	NK21	314,000,000	320,000,000
7	New Cross Plus CVT	NI51	345,500,000	351,500,000
8	New Cross Plus CVT P	NI51	347,500,000	353,000,000
9	New Cross MT	NK51	322,000,000	328,000,000
10	New Cross MT P	NK51	323,500,000	329,500,000
11	ULT CVT	NA51	318,500,000	324,500,000
12	ULT CVT P	NA51	320,000,000	326,000,000
13	Sport AT CVT	NB51	316,000,000	322,000,000
14	Sport AT CVT P	NB51	317,500,000	323,500,000
15	Sport MT	NH51	302,500,000	308,500,000
16	Sport MT P	NH51	303,750,000	309,750,000
17	GLS AT CVT	NE51	276,500,000	282,500,000
18	GLS AT CVT P	NE51	278,000,000	284,000,000
20	GLS MT	NF51	266,500,000	272,500,000
21	GLS MT P	NF51	268,000,000	274,000,000

No	Triton Type	Kode	Net Price	
			2022	2023
1	EXC AT CVT	NC51	289,000,000	295,000,000
2	EXC AT CVT P	NC51	290,500,000	296,500,000
3	EXC MT	ND51	280,500,000	286,500,000
4	EXC MT P	ND51	282,000,000	288,000,000

No	Pajero Type	Kode	Net Price	
			2022	2023
1	PJR EXCEED AT	QE51	564,000,000	576,000,000
2	PJR EXCEED MT	QF41	549,000,000	561,000,000
3	PJR DAKAR 4x2 AT	QD41	622,000,000	634,000,000
4	PJR DAKAR ULT 4x4 AT	QA41	726,000,000	738,000,000
5	PJR DAKAR ULT 4x2 AT	QC43	666,000,000	678,000,000
6	PJR GLX 4x4 MT	QB41	572,000,000	584,000,000

Sumber : PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru 2023

Menurut Kertajaya dalam Elrado (2014:2) —pelanggan yang puas akan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap suatu produk dibandingkan dengan pelanggan yang tidak puasl. Pentingnya kesadaran dalam memberikan kualitas pelayanan yang unggul diharapkan dapat menciptakan kepuasan dan menumbuhkan loyalitas pelanggan. Sehingga berdasarkan hal diatas, maka PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru harus dapat melakukan upaya menciptakan proses pelayanan yang berkualitas dan penentuan harga yang baik untuk setiap konsumennya agar dapat bertahan dalam persaingan dunia bisnis pada bidang otomotif.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Berliana Juniscahyanti Zebua dan Melkyory Andronicus tahun 2021 dengan judul Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Sumut menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung nasabah pada bank Sumut. Selain itu, penelitian yang telah dilakukan oleh Hendri Zulfikar Hadju tahun 2017 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi Pt.Pelni Surabaya memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi PT. PELNI Surabaya. Harga berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi PT. PELNI Surabaya. Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi PT. PELNI Surabaya.

Atas dasar adanya fenomena permasalahan yang sudah dijabarkan dan didukung dengan teori yang ada, maka peneliti ingin mengadakan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF PEKANBARU”**

I.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat dibuat rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian mobil mitsubishi Pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian mobil Mitsubishi Pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian mobil Mitsubishi Pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru ?

I.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian mobil Mitsubishi pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian mobil Mitsubishi pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap keputusan pembelian mobil Mitsubishi pada PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru

I.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah untuk :

1. Bagi PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru dan pihak manajemen yang bersangkutan, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi atau masukan dalam membuat kebijakankebijakan usaha pada periode berikutnya.
2. Bagi penelitian lain, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu untuk melakukan penelitian dan penyusunan karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan analisis harga terhadap keputusan pembelian.
3. Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya, terutama dalam bidang pelayanan.

I.4 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penelitian proposal Tugas Akhir ini diantaranya yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II : TELAAH PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab ini pada telaah pustaka akan menjabarkan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian sehingga membentuk kerangka pemikiran dan munculnya hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, objek penelitian, data penelitian, teknik pengumpulan data, identifikasi dan operasionalisasi variabel serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PT. DIPO INTERNASIONAL PAHALA OTOMOTIF PEKANBARU

Bab ini akan menguraikan gambaran tentang objek penelitian seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas umum dari objek penelitian yang akan diteliti

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjabarkan tentang hasil penelitian yang diperoleh lapangan serta pembahasan hasil data yang meliputi menguraikan, menganalisis, dan mengevaluasi hasil penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan berisi kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian dan juga saran yang bisa dijadikan masukan positif bagi perusahaan yang terkait

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di PT. DIPO Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru.
2. Terdapat pengaruh harga terhadap keputusan pembelian di PT. DIPO Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian di PT. DIPO Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru.

6.2 SARAN

1. Kepada pihak PT. DIPO Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dalam melayani pelanggan.
2. Kepada PT. DIPO Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk melayani pelanggan dengan sikap sopan dan santun.
3. Perusahaan yakni PT. DIPO Internasional Pahala Otomotif Pekanbaru berupaya untuk mendorong karyawan dalam mencapai target perusahaan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik dan pemberian harga yang menarik kepada konsumen sehingga kedepannya mereka tertarik untuk membeli mobil yang ada dan ditawarkan kepada konsumen tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Roni Angger, 2020, ***Pengantar Manajemen Teori dan Aplikasi***, Malang, AE Publishing
- Andrian, dkk, 2022, ***Perilaku Konsumen***, Malang, Rena Cipta Mandiri
- Arfah, Yeni, 2022, ***Keputusan Pembelian Produk***, Jakarta, PT Inovasi Pratama Internasional.
- Assauri, Sofjan, 2015, ***Manajemen Pemasaran***, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Effendi, Nur Eka dkk, 2022, ***Strategi Pemasaran***, Jakarta, Global Eksekutif Teknologi
- Fajrillah dkk, 2022, ***Dasar – Dasar Manajemen Internasional***, Jakarta, Yayasan Kita Menulis
- Ghozali, Imam, 2016, ***Aplikasi Analisis Multivariante Dengan Program SPSS***, Semarang, UNDIP.
- Lupiyoadi, 2013, ***Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 3***, Jakarta, Salemba Empat.
- Marida, dkk, 2021, ***Strategi Pemasaran***, Jakarta, Yayasan Kita Menulis
- Nurmansyah, 2020, ***Manajemen Mutu***, Pekanbaru, Unilak Press.
- Rizal, Ahmad, 2020, ***Buku Ajar Manajemen Pemasaran Di Era Masyarakat Industri 4.0***, Jakarta, Deepublish.
- Sangadji Etta Mamang, Sopiah, 2013, ***Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian, Edisi 1***, Yogyakarta, CV. Andi.
- Sugiyono, 2015, ***Metode Penelitian Administrasi***, Edisi Revisi, Penerbit Alfabet, Bandung.
- Suyuthi, Nurmadhani Fitri dkk, 2020, ***Dasar – Dasar Manajemen : Teori, Tujuan, dan Fungsi***, Jakarta, Yayasan Kita Menulis
- Yamit, Z, 2013, ***Manajemen Kualitas Produk dan Jasa***, Yogyakarta, Ekonisia.
- JURNAL :**
- Artika Romal Amrulah dan Sasi Agustin, 2016, ***Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Honda Beat***, Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol.5, No.7 Juli, hal 1-15.
- Bayu Sutrisna Aria Sejati, 2016, ***Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Starbucks***, Vol.5 No.3, Hal 1-19, ISSN 2461-0593
- Berliana Juniscahyanti Zebua dan Melkyory Andronicus, 2021, ***Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Menabung Pada Bank Sumut***, Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima, Vol.3, No. 1, Hal 1-15. ISSN : 2685 – 984X
- Hardy Utama, David Tandreass, Andre Fernandes Riady, Hardy Wijaya, Charles

- Harry Faska Gultom, dan Melkyory Andronicus, 2021, ***Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Pada Pt. Sardana Indah Berlian Motor Medan***, Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima, Vol.3, No. 1, Hal 1-14. ISSN : 2685 – 984X
- Hendra Noky Andrianto dan Idris, 2013, ***Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Jenis Mpv Merek Toyota Kijang Innova Di Semarang***, Diponegoro Journal Of Management, Vol.2, No. 3, Hal 1-10.
- Zulfikar Hadju, Hendri 2020, ***Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi PT. Pelni Surabaya***, Vol.9 No.8, Hal 1-18, ISSN 2461-0593
- Mislan Sihite, Eva Deliana Manurung, dan Riska Oktaviana Panjaitan, 2017, ***Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket pada PO. Samosir Pribumi***, Vol.6, Hal 37-56, ISSN 2301-6280
- Nersi Ulan Sari dan Maria Magdalena, 2019, ***Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Honda Brio Di Kota Padang***, Jurnal Pundi, Vol.3, No. 2, Hal 1-14. ISSN : 2556 – 2278
- Tesa Wenin, 2021, ***Pengaruh Pelaksanaan Promosi Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Pajero Sport Pada Pt. Dipo Internasional Pahala Otomotif***, Journal Of Management, Vol.8, Edisi II, Hal 1-16.