

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN LAYANAN PURNA
JUAL TERHADAP KINERJA PENJUALAN SUZUKI ERTIGA
PADA PT. BUANA INDOMOBIL TRADA
DI SURABAYA**



Oleh :

YOGI ASTRA ISKANDAR

NPM :10.1.02.04533

Program Studi :Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA(STIESIA)

SURABAYA

2014

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN LAYANAN PURNA
JUAL TERHADAP KINERJA PENJUALAN SUZUKI ERTIGA
PADA PT. BUANA INDOMOBIL TRADA
DI SURABAYA**



Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Oleh :

YOGI ASTRA ISKANDAR

NPM :10.1.02.04533

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA(STIESIA)

SURABAYA

2014

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN LAYANAN PURNA
JUAL TERHADAP KINERJA PENJUALAN SUZUKI ERTIGA
PADA PT. BUANA INDOMOBIL TRADA
DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

YOGI ASTRA ISKANDAR

NPM : 10.1.02.04533

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 23 Agustus 2014

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Dr. Soedjono, M.M.

Anggota : 1. Dra. Tri Yuniati, M.M.

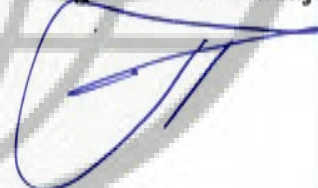
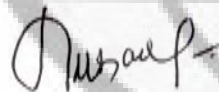
2. Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M.

Dra. Tri Yuniati, M.M.



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

NAMA : YOGI ASTRA ISKANDAR

NPM : 10.1.02.04533

menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul :

PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KINERJA PENJUALAN SUZUKI ERTIGA PADA PT. BUANA INDOMOBIL TRADADI SURABAYA

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 23 Agustus 2014 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh STIESIA batal saya terima.

Surabaya, 23 Agustus 2014

Yang memberi pernyataan



YOGI ASTRA ISKANDAR

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : **YOGI ASTRA ISKANDAR**
NPM : 10.1.02.04533
Program Studi : Manajemen
Tempat / Tanggal Lahir : Surabaya, 06 Desember 1989
Agama : Islam
Jumlah saudara/anak yang ke : 1 (satu) / 1 (satu)
Alamat : Gunung Sari Indah Blok ZZ/45 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : **Munarto**
Alamat Rumah : Kelud Regency Wates, Kediri
Telp. : -
Pekerjaan / Jabatan : Pensiun

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Kedurus I Surabaya Tahun 2002
2. Tamat SMPN 16 Surabaya Tahun 2005
3. Tamat SMA Kalijogo Kediri Tahun 2010
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I - VIII	2010 - 2014	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Gol.	Jabatan
		-	

Dibuat dengan sebenarnya
Oleh nama,

Yogi astra iskandar

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Dalam skripsi ini yang berjudul: **“PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KINERJA PENJUALAN SUZUKI ERTIGA PADA PT. BUANA INDOMOBIL TRADA DI SURABAYA”**.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Sonang Sitohang, S.M.I., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing serta memberikan petunjuk yang bermanfaat hingga terselesaikan skripsi ini.
4. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama kuliah.

5. Bapak Pimpinan dan Staffdi PT. Buana Indomobil Trada Surabaya, yang telah memberikan bantuan dan kerja samanya yang baik dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua, terima kasih untuk pengorbanan, kasih sayang, dukungan dan do'a sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun semangat penulis. Harapan dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat membantu menunjang perkembangan ilmu pengetahuan serta memberikan manfaat yang berguna. Sebagai sumbangan pikiran yang berharga bagi yang berkepentingan.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya,23 Agustus 2014
Penulis

YOGI ASTRA ISKANDAR

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRAC	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 RuangLingkupPenelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN HIPOTESIS	
2.1 TinjauanTeoritis	9
2.1.1 Teori Pemasaran.....	9
2.1.2 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	9
2.1.3 Promosi.....	11
2.1.4 Harga.....	15

2.1.5	Citra Produk	20
2.1.6	Layanan Purna Jual.....	25
2.1.7	Kinerja Penjualan	28
2.1.8	Penelitian Terdahulu.....	31
2.2	Rerangka Pemikiran.....	34
2.3	Hipotesis	34

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (obyek) Penelitian	36
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	37
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.5	Teknik Analisa Data.....	42

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	52
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	52
4.1.2	Misi, Filosofi & Visi Perusahaan.....	54
4.1.3	Profil Suzuki Ertiga	55
4.1.4	Karakteristik Responden.....	57
4.1.5	Deskripsi Tanggapan Responden.....	60
4.2	Pembahasan	69
4.2.1	Uji Reabilitas dan Validitas	69

4.2.2 Uji Asumsi Klasik	71
4.2.3 Analisis Regresi Berganda.....	76
4.2.4 Uji Kesesuaian Model (<i>Good of Fit Models</i>).....	79
4.2.5 Pengujian Hipotesis	81

BAB 5 PENUTUP

5.1 Simpulan.....	89
5.2 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Penelitian	34
2. Grafik Pengujian Normalitas Data.....	73
3. Heteroskedasitas pada Regresi Linier Berganda	75



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
2. Koefisien Interval.....	51
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	60
7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Promosi	61
8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga.....	63
9. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Citra Produk	64
10. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Layanan Purna Jual.....	66
11. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kinerja Penjualan	68
12. Reliability	69
13. Hasil Analisis Uji Validitas	70
14. Hasil Uji Normalitas (<i>Kolmogorov-Smirnov</i>)	72
15. Hasil Uji Multikolinieritas.....	74
16. Rekapitulasi Hasil Uji Regression	76
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	79
18. Hasil Uji F	80
19. Hasil Perolehan t_{hitung} dan Tingkat Signifikan.....	82
20. Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Rekapitulasi
3. Hasil Output SPSS
4. Surat Bimbingan Skripsi kepada Dosen Pembimbing
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Ijin Riset kepada Perusahaan
7. Surat Keterangan Selesai Riset
8. Sertifikat Seminar

