

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEPEDA MOTOR BEKAS
STUDI PADA SHOWROOM SEPEDA MOTOR BEKAS
DI SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Sarjana Jurusan Ekonomi dan Akuntansi**

**Oleh:
KADEK GITA FEBRIANTARI
NIM. 2117011025**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENEUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Drs. I Nyoman Sujana, M.Si
NIP. 196706261993031003


I Wawan Suwendra, S.E., M.Si
NIP. 197005142008121003

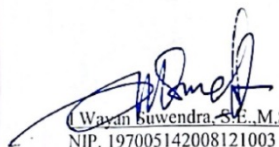
Skripsi oleh Kadek Gita Febriantari ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 21 Mei 2025

Dosen Penguji,



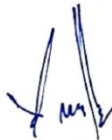
Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.
NIP. 196706261993031003

(Ketua)



I Wayan Buwendra, S.E., M.Si.
NIP. 197005142008121003

(Anggota)



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002

(Anggota)

Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 21 Mei 2025

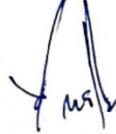
Mengetahui,

Ketua Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak.M.Si.
NIP. 1979061620021221003

PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Bekas Studi Pada Showroom Sepeda Motor Bekas di Singaraja**" berserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan penulis tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, penulis siap menanggung resiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada penulis apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya penulis ini.

Singaraja, 17 April 2025

Yang membuat pernyataan,



Kadek Gita Febriantari

NIM. 2117011025

MOTTO

“Tidak ada yang tidak mungkin di dunia ini, apapun hal yang ingin kita capai pasti ada jalannya”



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Bekas Studi Pada Showroom Sepeda Motor Bekas di Singaraja"**. penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari doa dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.,Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd.,M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang selalu memberikan arahan, petunjuk, serta motivasi dan dalam penyelesaian skripsi ini
4. Bapak Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd.,M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi, dan Penguji yang selalu memberikan arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. I Nyoman Sujana, M.Si. selaku Pembimbing Utama, yang selalu sabar membimbing dan mengarahkan skripsi ini, memberikan semangat, saran dan masukan dan selalu memberikan penulis hal-hal yang dapat dipelajari selama perkuliahan berlangsung dan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak I Wayan Suwendra, S.E.,M.Si. selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan, arahan, bimbingan dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.
7. Kepada pihak showroom-showroom sepeda motor bekas di Singaraja, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak

showroom sepeda motor bekas yang telah bersedia memberikan izin dan kesempatan saya untuk melakukan penelitian. Dukungan serta kerja sama yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.

8. Kepada Diri Saya Sendiri Kadek Gita Febriantari terimakasih telah berjuang sampai saat ini, meskipun banyak hal yang dulunya sempat ragu atas apa yang di kerjakan tetapi sampai saat ini semua sudah berjalan dengan baik dan semoga kedepannya akan tetap seperti ini tidak pernah menyerah apapun yang sedang diperjuangkan.

9. Kepada Orang Tua, Nengah Mardika dan Ketut Somanasih terimakasih selalu memberikan semangat dan menguatkan saat saya merasa lelah, terimakasih sudah memenuhi segala kebutuhan saat proses pembuatan skripsi ini dan selalu memberikan motivasi sampai skripsi ini selesai.

10. Kepada saudara-saudara saya, Putu Doni Suarjana dan Komang Yoga Prasetya terimakasih sudah selalu menghibur saat pembuatan skripsi ini, sudah selalu menyemangati dan membantu ketika ada hal yang tidak bisa saya kerjakan sendiri.

11. Kepada Putu Shelo Mella Putri dan Tude Kresna yang selalu membantu saya dalam pembuatan skripsi ini, selalu bergerak cepat jika dibutuhkan, selalu menjadi tempat keluh kesah saya dan terimakasih sudah selalu memberikan semangat dan motivasi saat proses pembuatan skripsi ini.

12. Kepada Luh Degita Maharani dan Engel Ratna Pebriana Pareira teman saya sedari SMA sampai saat ini yang selalu menghibur saya ketika saya sedih, selalu mendengarkan apapun itu, dan terimakasih selalu memberikan semangat dan motivasi dalam keadaan apapun itu.

13. Kepada teman saya Putu Julia Dewi, Ketut Ayu Puspaningsih, dan Kadek Aprilda Chiselina terimakasih telah menjadi teman saya selama awal perkuliahan sampai saat ini, selalu membantu ketika ada hal yang di mengerti dan selalu memberikan semangat dan motivasi saat pembuatan skripsi ini.

14. Kepada teman saya Kadek Wina Febiyanti dan Putu Adi Putra Wibawa, terimakasih telah menjadi teman yang selalu mendengar keluh kesah, dan juga memberikan semangat.

15. Teman-teman mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi angkatan 2021, yang telah membantu proses skripsi ini.

16. Kepada yang lain tidak bisa saya sebutkan satu-satu yang sudah membantu saya dalam proses pembuatan skripsi ini, terimakasih sebanyak-banyaknya, tanpa bantuan siapapun saya tidak akan bisa sampai saat ini. Terimakasih telah mengulurkan tangan dan berbuat kebaikan, semoga semua kebaikan yang diberikan kepada saya akan diberikan kembali.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tercantum dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Maka dari itu, demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi kita semua khususnya pada pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 17 April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Keputusan Pembelian.....	13
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	13
2.1.2 Tahapan Proses Pembelian	14
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	15
2.1.4 Indikator Keputusan Pembelian.....	18
2.2 Kualitas Pelayanan	19
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.3 Promosi.....	21
2.3.1 Pengertian Promosi.....	21
2.3.2 Indikator Promosi	22
2.4 Kajian Penelitian yang Relevan	24
2.5 Pengaruh Antar Variabel	25

2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	25
2.5.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	26
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.2 Rancangan Penelitian	31
3.3 Jenis dan Sumber Data	35
3.4 Variabel dan Definisi Variabel Operasional	36
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	37
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	39
3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	40
3.6.3 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Deskripsi Data	45
4.2 Analisis Statistik Deskriptif Penelitian.....	48
4.3 Uji Asumsi Klasik	50
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
4.5 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	55
4.6 Uji Hipotesis.....	56
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
4.5 Implikasi.....	64
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Rangkuman.....	68
5.2 Simpulan.....	70
5.3 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	24
Tabel 3.1 Jumlah Sampel Penelitian	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur	46
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.8 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik t Pengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik t Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	57
Tabel 4.11 Hasil Uji F Pengaruhi Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Surat Penelitian.....	85
Lampiran 02. Data Penjualan Showroom Sepeda Motor Bekas.....	87
Lampiran 05. Data Uji Instrumen	93
Lampiran 05. Data Uji Instrumen	95
Lampiran 06. Data Uji Instrumen Hasil Uji Validitas	99
Lampiran 07. Data Uji Instrumen Hasil Uji Reliabilitas.....	107
Lampiran 09. Daftar Responden dan Tabulasi Data	103
Lampiran 10. Tabulasi Data Sampel.....	107
Lampiran 11. Hasil Uji Statistik Deskriptif	114
Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas.....	114
Lampiran 13. Hasil Uji Multikolinearitas	115
Lampiran 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	115
Lampiran 15. Hasil Regresi Linear Berganda.....	116
Lampiran 16. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	116
Lampiran 17. Hasil Uji t statistik	117
Lampiran 18. Hasil Uji F statistik.....	117
Lampiran 18. Hasil Kuesioner Sampel	118
Lampiran 19 Dokumentasi.....	122