

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN DESAIN  
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
MOBIL AVANZA PADA PT AGUNG  
AUTOMALL CABANG SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Mengikuti Ujian Skripsi**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2021  
SKRIPSI**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembingbing I



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

Pembingbing II



Dr. I Wayan Bagia, M.Si  
NIP. 196812311993031012

Skripsi oleh I Ketut Mas Lingga Pradesa  
Telah dipertahankan didepan dewan penguji  
Pada tanggal 25 Juni 2021

Dewan penguji



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M  
NIP. 198207292010122003

(Ketua)

  
Dr. I Wayan Bagia, M.Si  
NIP. 196812311993031012

(Anggota)

  
Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198309212015041001

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 25 Juni 2021

Mengetahui

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA  
NIP. 197906162002121003

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Avanza pada PT Agung Automall Cabang Singaraja" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 25 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



# MOTTO

**“ILMU ITU TIDAK TERBATAS, YANG  
TERBATAS ADALAH KEINGINAN KITA”**



## **KATA PERSEMPAHAN**

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. dan Dr. I Wayan Bagia, M.Si. yang selalu penuh tanggung jawab, memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiap goresan tinta yang penuh arti dituangkan dalam skripsi ini, telah mengantarkan saya pada kelulusan.

Keluarga tercinta, Drs. I Putu Weka Satiarta (Bapak), Ni Luh Mas Suparmini, S.H (Ibu) yang telah bekerja keras, penuh pengorbanan, penuh kesabaran, dan mengasihi saya, sehingga saya bias mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Saudaraku Ni Made Mas Yoni Pradesa, S.Pd (Kakak) untuk rasa perduli dan kasih sayang, yang membuat hari-hariku lebih bersemangat. Terimakasih untuk segenap cinta, doa, dukungan dan kasih sayang disetiap langkah perjalanan dalam hidupku.

Untuk teman-teman dan sahabat,  
kakak tingkat dan adik-adik tingkat Jurusan Manajemen yang  
selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik  
dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak  
dapat saya sebutkan satu persatu,  
Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

**~Terimakasih~**

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Avanza Pada PT Agung Automall Cabang Singaraja”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari pihak lain baik secara moral maupun material. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Gede Adi Yuniarta, S.E.,M.Si, Ak.,CA.,CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M. selaku koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yuliantini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I penulis yang selalu membimbing dan mengarahkan penulis sampai dengan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Dr. I Wayan Bagia, M.Si., selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesungguhan membimbing, mengarahkan, dan memberikan berbagai saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata Usaha serta seluruh staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen.
8. Pihak PT Agung Automall Cabang Singaraja, yang telah membantu dan mempermudah penulis memperoleh semua data yang diperlukan selama proses penulisan skripsi ini.

9. Kepada orang tua penulis Drs. Putu Weka Satiarta dan Ibu Ni Luh Mas Suparmini, S.H. yang selalu memberikan dukungan moral dan material, serta memberikan penulis kepercayaan dalam menentukan segala pilihan selama proses pendidikan, yang selalu memberikan semua doa dan restunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Kepada kakak kandung penulis Ni Made Mas Yoni Pradesa, S.Pd., yang terus memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi selama ini. Kepada kakak sepupu penulis Wiguna Paksi Budhis, S.E. yang sudah membimbing dan memberikan dukungannya dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi.
10. Teruntuk kekasih penulis Komang Ayu Windayanti S.Tr.Kep yang sudah selalu setia menemani penulis setiap saat yang saling memotivasi agar dapat dengan cepat menyelesaikan skripsi.
11. Teruntuk sahabat penulis Dewa Juni, Kertiyasa, Puji, Riskita, Tedy, Widhia Wirawan yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi selama ini.
12. Teman-teman penulis kelas E angkatan 2017 Manajemen Undiksha yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu kalian semua yang menjadi alasan penulis dapat melangkah sejauh ini.
13. Semua pihak yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu.

Menyadari akan keterbatasan yang penulis miliki, bahwa skripsi ini baik bentuk dan isinya masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis sehingga nantinya dapat sebagai bahan evaluasi dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Singaraja, 25 Juni 2021

## DAFTAR ISI

Halaman

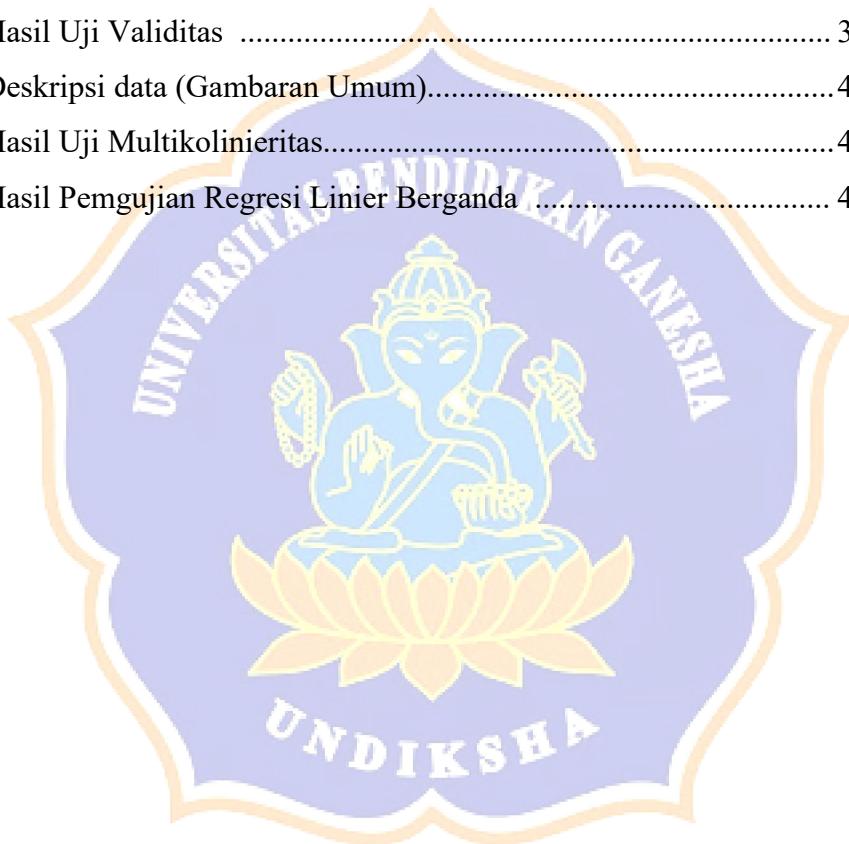
|   |      |
|---|------|
| PRAKATA.....  | i    |
| ABSTRAK.....  | iii  |
| DAFTAR ISI.....   | iv   |
| DAFTAR TABEL.....   | vii  |
| DAFTAR GAMBAR.....  | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | ix   |
| <br>  |      |
| BAB I PENDAHULUAN.....  | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....                    | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....                      | 6    |
| 1.3 Pembatasan Masalah.....                                   | 7    |
| 1.4 Rumusan Masalah.....                                      | 7    |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                                    | 7    |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....                             | 8    |
| <br>  |      |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS..... | 9    |
| 2.1 Kajian Pustaka.....                                       | 9    |
| 2.1.1 Keputusan Pembelian.....                                | 9    |
| 2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....                   | 9    |
| 2.1.1.2 Dimensi Keputusan Pembelian.....                      | 10   |
| 2.1.1.3 Indikator Keputusan Pembelian.....                    | 11   |
| 2.1.2 Kualitas Produk.....                                    | 12   |
| Pengertian Kualitas Produk .....                              | 12   |
| 2.1.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....                          | 13   |
| 2.1.2.3 Indikator Kualitas Produk.....                        | 14   |

|  |    |
|--|----|
| 2.1.3 Desain Produk.....   | 15 |
| 2.1.3.1 Pengertian Desain Produk.....  | 15 |
| 2.1.3.2 Dimensi Desain Produk.....   | 16 |
| 2.1.3.3 Indikator Desain Produk.....   | 17 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....   | 17 |
| 2.3 Hubungan antar Variabel.....   | 21 |
| 2.3.1 Hubungan Kualitas Produk dan Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian..... | 21 |
| 2.3.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....                   | 22 |
| 2.3.3 Hubungan Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian.....                     | 23 |
| 2.4 Kerangka Pemikiran.....  | 24 |
| 2.5 Hipotesis Penelitian.....  | 27 |
| <br>BAB III METODE PENELITIAN.....   | 29 |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....   | 29 |
| 3.1.1 Tempat Penelitian.....   | 29 |
| 3.1.2 Waktu Penelitian.....  | 29 |
| 3.2 Rancangan penelitian.....  | 30 |
| 3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....   | 30 |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....  | 30 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data.....   | 32 |
| 3.5.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                                | 32 |
| 3.5.2 Instrumen Pengumpulan data.....  | 34 |
| 3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....   | 34 |
| 3.6.1 Uji Instrumen.....   | 34 |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....   | 37 |
| 3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....  | 40 |
| 3.6.4 Pengujian Hipotesis.....   | 40 |
| 3.6.5 Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....  | 43 |
| <br>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                   | 44 |
| 4.1 Deskripsi Data.....  | 44 |

|  |    |
|--|----|
| 4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....   | 45 |
| 4.2.1 Uji Normalitas.....  | 46 |
| 4.2.2 Uji Multikolinearitas.....   | 47 |
| 4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....   | 47 |
| 4.2.4 Regresi Linier Berganda.....   | 49 |
| 4.3 Hasil Penelitian.....  | 51 |
| 4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Desain Produk ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y) Pada PT Agung Automall Cabang Singaraja..... | 51 |
| 4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk ( $X_1$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y) Pada PT Agung Automall Cabang Singaraja.....                             | 52 |
| 4.3.3 Pengaruh Desain Produk ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Pembelian (Y) Pada PT Agung Automall Cabang Singaraja.....                               | 52 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....   | 53 |
| 4.4.1 Kualitas Produk dan Desain Produk Berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian.....  | 53 |
| 4.4.2 Kualitas Produk Berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian....   | 54 |
| 4.4.3 Desain Produk Berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian....   | 55 |
| 4.5 Keterbatasan Penelitian.....   | 57 |
| 4.6 Implikasi Penelitian.....  | 57 |
| BAB V PENUTUP.....   | 59 |
| 5.1 Rangkuman .....  | 59 |
| 5.2 Simpulan.....  | 60 |
| 5.3 Saran.....   | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA.....  | 63 |
| LAMPIRAN.....  | 68 |

## DAFTAR TABEL

| Halaman | Tabel  |
|---------|--|
| 18      | Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....      |
| 32      | Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....             |
| 33      | Tabel 3.2 Variabel, Definisi, Indikator, Skala Ukur..... |
| 36      | Tabel 3.3 Hasil Uji Reabilitas.....                      |
| 37      | Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas .....                      |
| 44      | Tabel 4.1 Deskripsi data (Gambaran Umum).....            |
| 47      | Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinieritas.....               |
| 49      | Tabel 4.3 Hasil Pemujian Regresi Linier Berganda.....    |



## DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikir tentang Pengaruh Kualitas Produk Desain dan  
Produk terhadap Keputusan Pembelian Mobil Avanza..... 27

Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Histogram  
P-lot..... 46

Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heterokedastisitas Menggunakan Scatterplot.. 48

Gambar 4.3 Struktur Hubungan Kualitas Produk, Desain Produk terhadap  
Keputusan Pembelian..... 50



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran   |    |
| Halaman  |    |
| Lampiran 1 Data Penjualan.....   | 69 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....   | 73 |
| Lampiran 3 Hasil Data Responden Variabel.....  | 77 |
| Lampiran 4 Gambaran Umum.....  | 85 |
| Lampiran 5 Hasil Output Perhitungan SPSS 20 <i>For Windows</i> , Kualitas Produk<br>(X <sub>1</sub> ), Desain Produk (X <sub>2</sub> ), Keputusan Pembelian (Y)..... | 86 |

