



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN
SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DAN KEPUASAN KONSUMEN LAPTOP
TOSHIBA DI KOTA JEMBER**

*Effect Product Quality, Price, Promotion and Distribution Cannel On
Buying Decision and Tohiba Laptop's Customer Statisfaction At
Jember Regency*

SKRIPSI

OLEH:

**R. ACHMAD SOFYAN H.K
060810201013**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2012**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN
SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DAN KEPUASAN KONSUMEN LAPTOP
TOSHIBA DI KOTA JEMBER**

*Effect Product Quality, Price, Promotion and Distribution Cannel On
Buying Decision and Tohiba Laptop's Customer Satisfaction At
Jember Regency*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

R. ACHMAD SOFYAN H.K
060810201013

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2012**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Laptop Toshiba Di Kota Jember

Nama : R. Achmad Sofyan H.K

Nim : 060810201013

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Imam Suroso, SE, M.Si
NIP 19591013 198802 1 001

Drs. Ketut Indraningrat, M.Si
NIP 19610710 198902 1 002

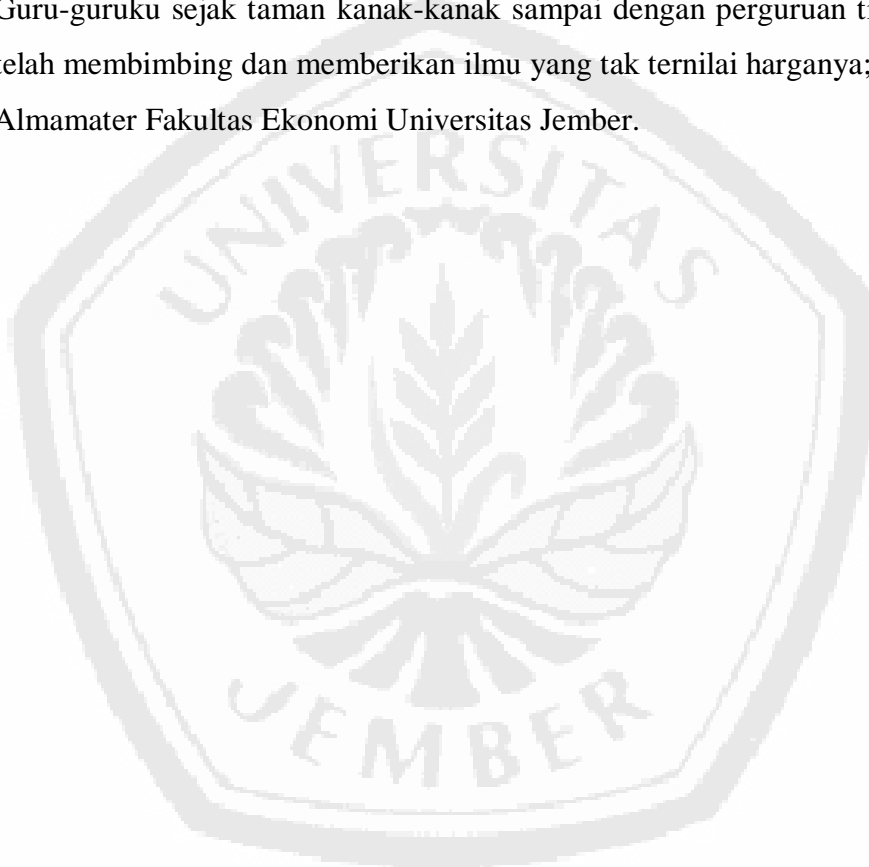
Mengetahui,
Ketua Jurusan

Prof. Dr. Isti Fadah, S.E, M.Si
NIP 19661020 199002 2 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda R. Moh. Arian S.Ag dan Ibunda Sutiyanı tercinta, yang senantiasa mendoakan dan memberikan kasih sayangnya selama ini;
2. Nurul Faiza penjaga hatiku yang selalu sabar menghadapi diriku, pember motivasi dalam kebersamaan;
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi, yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang tak ternilai harganya;
4. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.



MOTTO

“It is not doing the things we like, but liking the things we have to do that makes life happy

(Bukan melakukan hal-hal yang kita sukai, tapi suka pada hal-hal yang harus kita lakukan itulah yang membuat hidup bahagia)“

(Albert E. N. Gray)

“ Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar “

(Al-Baqarah : 153)

“ Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga “

(HR. Muslim)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : R. ACHMAD SOFYAN H.K

NIM : 060810201013

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Laptop Toshiba Di Kota Jember “ adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 31 Mei 2012

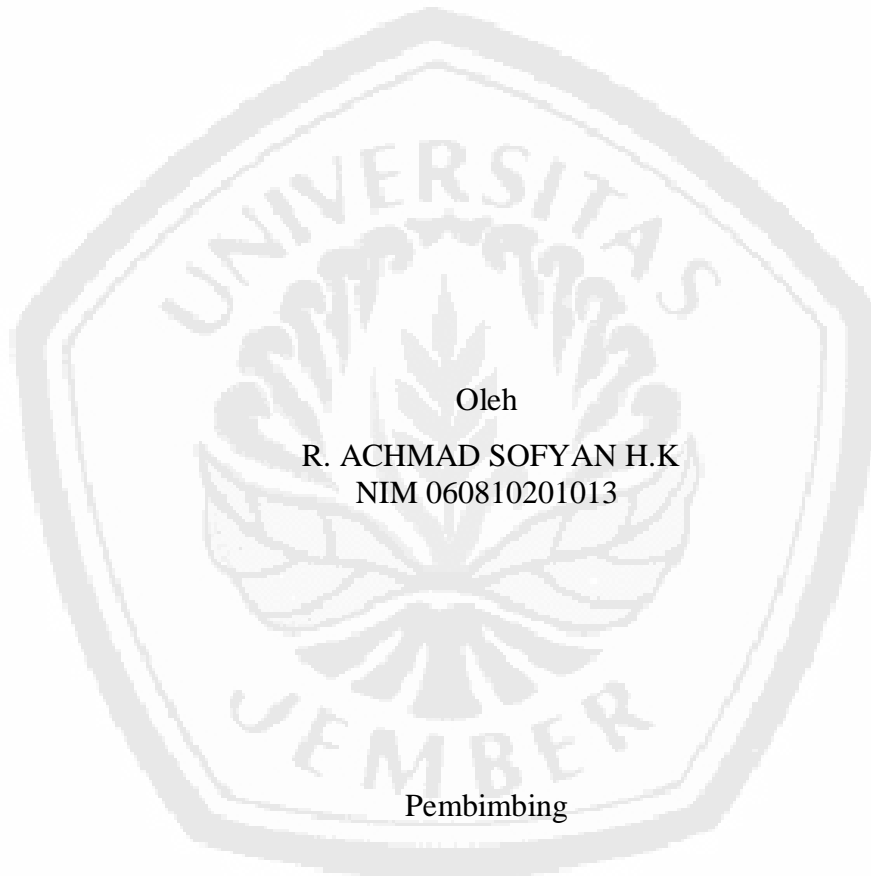
Yang menyatakan,



(R. ACHMAD SOFYAN H.K)
NIM 060810201013

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN
SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DAN KEPUASAN KONSUMEN LAPTOP
TOSHIBA DI KOTA JEMBER**



Oleh

R. ACHMAD SOFYAN H.K
NIM 060810201013

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Imam Suroso, SE, M.Si
Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, PROMOSI DAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN KEPUASAN KONSUMEN LAPTOP TOSHIBA DI KOTA JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : R. ACHMAD SOFYAN H.K

NIM : 060810201013

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal 24 September 2012

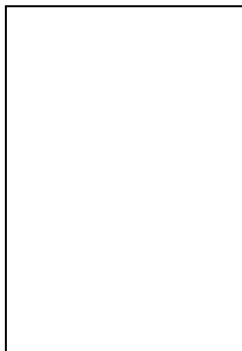
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua : **Drs. Kamarul Imam, M.Sc** :.....
NIP. 194480922198103 1 001

Sekretaris : **Dr. Imam Suroso, SE, M.Si** :.....
NIP. 19591013 198802 1 001

Anggota : **Drs. Ketut Indraningrat, M.Si** :.....
NIP. 19670219 199203 1 001



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc

NIP. 19560831 198403 1 002

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Laptop Toshiba Di Kota Jember; R. Achmad Sofyan H.K, 060810201013; 2012: 76 Halaman; Jurusan Ekonomi Universitas Jember.

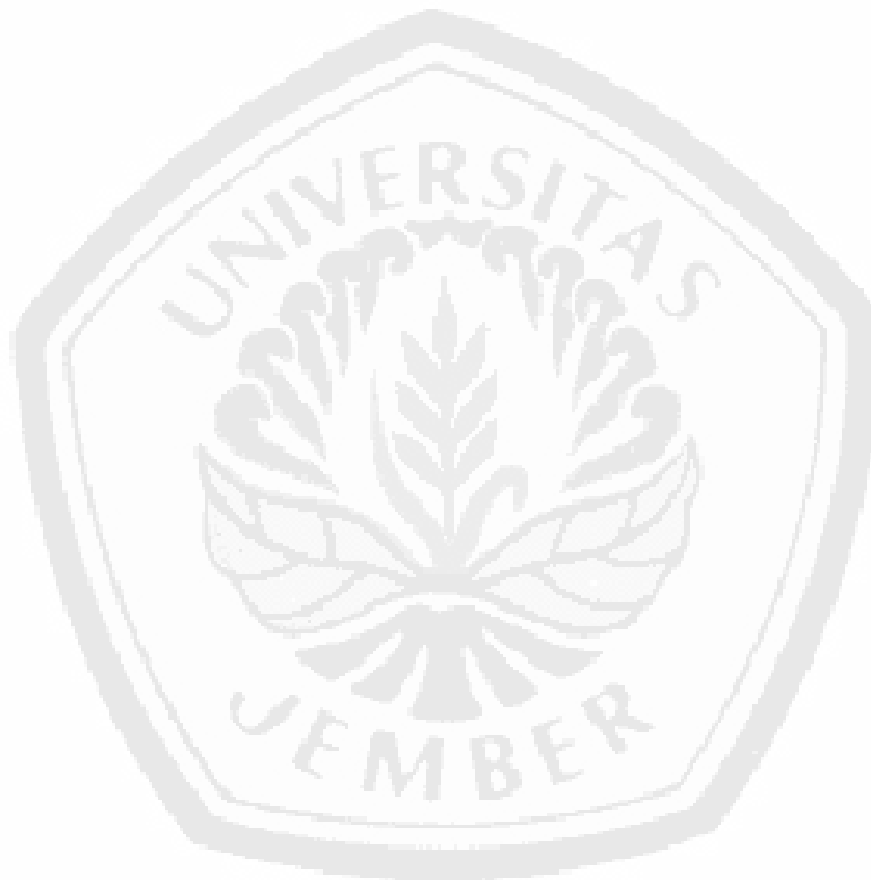
Perusahaan TOSHIBA dalam melakukan penjualan produknya di pasaran tergantung pada bagaimana mereka menjaga kualitas produknya, melakukan promosi agar produknya dapat diterima dipasaran, bagaimana saluran distribusinya sampai dikonsumsi. Dan juga bagaimana perusahaan TOSHIBA bisa mempertahankan mutu dan kualitas produk yang mereka tawarkan agar tingkat kepuasan para pelanggannya bisa terjaga dan tidak berpindah ke lain merk. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, promosi dan saluran distribusi terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen laptop Toshiba di Kota Jember.

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*, yaitu penelitian yang menjelaskan hubungan kausal dan menguji keterkaitan antara beberapa variabel melalui pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kota Jember yang pernah membeli laptop Toshiba. Sampel penelitian adalah 100 responden. Metode analisis data menggunakan SEM.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap keputusan pembelian laptop Toshiba di Kota Jember. Ada pengaruh signifikan harga terhadap keputusan pembelian laptop Toshiba di kota Jember. Tidak ada pengaruh signifikan promosi terhadap keputusan pembelian laptop Toshiba di Kota Jember. Ada pengaruh signifikan saluran distribusi terhadap keputusan pembelian laptop Toshiba di Kota Jember. Ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen laptop Toshiba di Kota Jember. Ada pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan konsumen laptop Toshiba di kota Jember. Ada pengaruh signifikan promosi terhadap kepuasan konsumen laptop Toshiba di Kota Jember. Ada pengaruh signifikan saluran

distribusi terhadap kepuasan konsumen laptop Toshiba di Kota Jember. Tidak ada pengaruh signifikan keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen laptop Toshiba di Kota Jember.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, harga, promosi dan saluran distribusi terhadap keputusan pembelian dan kepuasan konsumen laptop Toshiba di Kota Jember



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Saluran Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Konsumen Laptop Toshiba Di Kota Jember “. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Imam Suroso, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan bapak Drs. Ketut Indraningrat, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Agus Priyono, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama masa perkuliahan.
4. Teman-temanku group bolang yang selalu menghiburku dalam kesulitan;
5. Sahabatku Reeza, Zain, Titis dan Robby yang selalu membantuku;
6. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 1 September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
RINGKASAN	x
SUMMARY	xi
PRAKATA	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Batasan Masalah	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2. 1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Kualitas Produk	8
2.1.2 Harga.....	9
2.1.3 Promosi	9
2.1.4 Saluran Distribusi	11
2.1.5 Perilaku Pembelian	14

2.1.6	Keputusan Konsumen	15
2.1.7	Proses Keputusan Konsumen	15
2.1.8	Kepuasan Konsumen	15
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka konseptual	25
2.4	Hipotesis	22
BAB 3.	METODE PENELITIAN	27
3.1	Rancangan Penelitian	27
3.2	Jenis dan Sumber Data	27
3.3	Metode Pengumpulan Data	27
3.4	Populasi dan Sampel	28
3.1	Populasi	28
3.2	Sampel	28
3.5	Identifikasi Operasional Variabel	29
3.6	Definisi Operasional Variabel	29
3.7	Teknik Pengukuran	31
3.8	Uji Instrumen	32
3.8.1	Uji Validitas	32
3.8.2	Uji Reliabilitas	33
3.8.3	Uji Asumsi Analisis Konfirmatori	33
3.9	Kerangka Pemecahan Masalah	40
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Hasil Penelitian	42
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.2	Hasil Analisis Data	44
4.2	Pembahasan	62
BAB 5.	KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	24
Tabel 3.1	Persamaan Struktural Penelitian	37
Tabel 3.2	Uji Kesesuaian Model	38
Tabel 4.1	Distribusi Usia Responden Konsumen Laptop Toshiba di Kota Jember	44
Tabel 4.2	Distribusi Usia Responden Konsumen Laptop Toshiba di Kota Jember	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	45
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	46
Tabel 4.5	Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	47
Tabel 4.6	Penilaian Responden Terhadap Variabel Harga	48
Tabel 4.7	Penilaian Responden Terhadap Variabel Ormosi	49
Tabel 4.8	Penilaian Responden Terhadap Variabel Saluran Distribusi	50
Tabel 4.9	Penilaian Responden Terhadap Keputusan Konsumen	51
Tabel 4.10	Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	51
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Konstruk Eksogen	54
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Konstruk Endogen	55
Tabel 4.13	Indeks Kesesuaian Model SEM	57
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Kausalitas	58
Tabel 4.15	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	63
Tabel 4.16	Pengaruh Langsung Antar Variabel	64
Tabel 4.17	Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel	64
Tabel 4.18	Pengaruh Total Antar Variabel	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Proses Pengambilan Keputusan.....	22
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	25
Gambar 3.1 Kerangka Alur Pemecahan Masalah.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Penilaian Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Data
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Data
- Lampiran 6 Hasil Model SEM
- Lampiran 7 Hasil SEM Revisi

