

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA BEAT
DI KOTA PALEMBANG**

S K R I P S I



Oleh :

KARMELIA PUTRI RAMADHANI

21.22.0017

MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS IBA

PALEMBANG

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA BEAT
DI KOTA PALEMBANG**

S K R I P S I

**Untuk Memenuhi Salah Syarat
Guna Mencapai Gelar sarjana Ekonomi**



OLEH :

KARMELIA PUTRI RAMADHANI

21.22.0017

MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS IBA

PALEMBANG

2025

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA
BEAT DI KOTA PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

KARMELIA PUTRI RAMADHANI
21220017
MANAJEMEN

Telah Dipertahankan di Depan Tim
Penguji Pada Tanggal 2025
Dan dinyatakan Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI

Ketua : Esty Naruliza, S.E.,MP

Anggota : Reiner Yan Mayana Effendi, S.E.,M.Si

Anggota : Sri Ermeila, S.E.,M.Si



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi





**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG**

TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : KARMELIA PUTRI RAMADHANI
NPM : 21220017
Mata Kuliah Pokok : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Penelitian : PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
SEPEDA MOTOR HONDA BEAT DI KOTA PALEMBANG
Tanggal Persetujuan : 2025

PEMBIMBING SKRIPSI

Ketua

Esty Naruliza, SE.,MP

Anggota

Reiner Yan Mayana Effendi, SE.,M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
Esty Naruliza, S.E.,M.P

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Karmelia Putri Ramadhani

Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 25 November 2001

Program Studi : Manajemen

Npm 2122001

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Semua data, informasi, interpretasi, dan pernyataan yang terdapat dalam pembahasan dan Kesimpulan karya ilmiah ini, kecuali yang mencantumkan sumber, adalah hasil pengamatan, penelitian, analisis, serta pemikiran saya dengan bimbingan dari pembimbing yang ditunjuk.
2. Karya ilmiah merupakan hasil tulisan asli saya yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas IBA maupun di institusi Pendidikan tinggi lainnya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kejujuran dan kesungguhan hati. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya siap menerima sanksi akademik, termasuk pencabutan gelar yang diperoleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 2025

Yang Membuat Pernyataan



Karmelia Putri Ramadhani

NPM 21220017

ABSTRAK
**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA
BEAT DI KOTA PALEMBANG**

Oleh :

KARMELIA PUTRI RAMADHANI

Penulisan Skripsi ini dibawah bimbingan

Esty Naruliza, SE.,MP

Sebagai Ketua

Reiner Yan Mayana Effendi, SE.,M.Si

Sebagai Anggota

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sepeda Motor Honda Beat di Kota Palembang. Latar belakang penelitian ini adalah Honda Beat tengah menjadi sorotan setelah unggahan warganet yang mengeluhkan rangka motornya karatan dan patah”. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan penelitian ini adalah data primer dengan menyebarkan kuesioner melalui google form. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 272 responden “dengan error level 10% atau 0,1. Pengujian dilakukan dengan tiga tahap yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 2025”.

“Hasil penelitian menunjukkan bahwa” nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,570 hasil ini berarti variabel dependen Keputusan Pembelian dapat dijelaskan oleh variabel independent yakni Kualitas dan Kualitas Pelayanan. Jadi sumbangan variabel independent adalah sebesar 57,0%. Sedangkan sisanya 43% “dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini yang antara lain terdiri dari faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis, serta faktor iklan dan promosi”.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, Honda Beat

ABSTRACT

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SEPEDA MOTOR HONDA BEAT DI KOTA PALEMBANG

Oleh :

KARMELIA PUTRI RAMADHANI

Penulisan Skripsi ini dibawah bimbingan

Esty Naruliza, SE.,MP

Sebagai Ketua

Reiner Yan Mayana Effendi, SE.,M.Si

Sebagai Anggota

This study aims to determine the influence of product quality and service quality on the purchase decision of Honda Beat Motorcycle in Palembang City. The background of this research is that the Honda Beat is in the spotlight after netizens complained that the motorcycle frame was rusty and broken. This type of research uses a quantitative descriptive approach. The data used in this study is primary data by distributing a questionnaire through google form. The sampling technique uses accidental sampling. The sample in this study amounted to 272 respondents “with an error level of 10% or 0.1. The test was carried out in three stages, namely the validity and reliability test, the classical assumption test and the hypothesis test using the 2025 version of SPSS”.

The results of the study show that the value of the determination coefficient (R^2) of 0.570 means that the dependent variable of the purchase decision can be explained by the independent variable, namely Quality and Quality of Service. So the contribution of independent variables is 57.0%. While the remaining 43% were influenced by other factors that were not analyzed in this study, which included cultural factors, social factors, personal factors, and psychological factors, as well as advertising and promotional factors.

Keywords : Product Quality, Service Quality, Purchase Decision, Honda Beat