

## PENGARUH FAKTOR LINGKUNGAN SOSIAL DAN PERSEPSI KUALITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOTOR HONDA BEAT PADA PT. SELAMAT LESTARI MANDIRI MOTOR SUKABUMI

Rio Arianto<sup>1</sup>, Kokom Komariah<sup>2</sup>, Acep Samsudin<sup>3</sup>

Universitas Muhammadiyah Sukabumi <sup>1,2,3</sup>

Email : [riohoxupsbboy@gmail.com](mailto:riohoxupsbboy@gmail.com)<sup>1</sup>, [ko2mpuspa@yahoo.com](mailto:ko2mpuspa@yahoo.com)<sup>2</sup>, [Chevysys 77@yahoo.com](mailto:Chevysys77@yahoo.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh faktor lingkungan sosial dan persepsi kualitas terhadap keputusan pembelian motor Honda Beat pada PT. Selamat Lestari Mandiri Motor Sukabumi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif dan asosiatif. Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis menunjukan bahwa pengaruh variabel faktor lingkungan sosial terhadap keputusan pembelian sebesar 0,526, sedangkan pengaruh persepsi kualitas terhadap keputusan pembelian sebesar 0,031 dan besarnya pengaruh faktor lingkungan sosial dan persepsi kualitas terhadap keputusan pembelian sebesar 0,537 atau 53,7% sedangkan pengaruh oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini sebesar 46,7%. Hasil perhitungan Uji Hipotesis F hitung  $\geq$  F tabel yaitu  $50,490 \geq 2,36$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara Faktor Lingkungan Sosial Dan Persepsi Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian.

**Kata Kunci:** Faktor lingkungan sosial, Persepsi kualitas, Keputusan pembelian

### Abstract

*The purpose of this study was to determine the effect of social environmental factors and perceived quality on purchasing decisions for Honda Beat motorbikes at PT. Happy Sustainability Mandiri Motor Sukabumi. The method used in this research is descriptive and associative method. Based on the data obtained from the results of the analysis, it shows that the influence of social environmental factors on purchasing decisions is 0.526, while the influence of perceived quality on purchasing decisions is 0.031 and the magnitude of the influence of social environmental factors and perceived quality on purchasing decisions is 0.537 or 53.7% while the influence by other factors not included in this study of 46.7%. The results of the calculation of the Hypothesis Test F count  $\geq$  F table, namely  $50.490 \geq 2.36$  so that  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. That is, there is a significant influence between Social Environmental Factors and Perceived Quality on Purchasing Decisions.*

**Keywords:** Social Environment Factor, Quality Perception, Buying Decision

### PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan jaman dan semakin meningkatnya kebutuhan alat transportasi membawa angin segar bagi perusahaan otomotif terutama di bidang sepeda motor yang sangat dibutuhkan oleh orang selain harganya terjangkau dan mudah perawatannya. Perilaku masyarakat yang membutuhkan dan menginginkan sepeda motor dengan merek, kualitas, harga serta dengan desain baru yang ditawarkan pada tingkat harga yang kompetitif merupakan potensi yang harus diperhatikan produsen untuk mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Untuk maju dan berkembang dalam konsep pemasaran perusahaan harus

mampu memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, dimana kepada merekalah nantinya produk tersebut akan dipasarkan.

Demikian halnya pada PT. Selamat Lestari Motor Sukabumi sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang bisnis otomotif, dalam melaksanakan kegiatannya dihadapkan pada persaingan dengan perusahaan- perusahaan bisnis otomotif lainnya. PT. Selamat Lestari Mandiri sukabumi dengan SIUP nomor: 503/05/PM/I/BPMPT/2016 merupakan salah satu dealer motor yang sudah berdiri cukup lama sejak tahun 1998. PT. Selamat Lestari Mandiri sudah mendapatkan beberapa penghargaan dan mampu bersaing dengan perusahaan dibidang yang sama. Adapun hasil penelitian awal penulis menemukan adanya permasalahan mengenai keputusan pembelian konsumen pada PT. Selamat Lestari Mandiri Motor. Hal tersebut dapat dilihat dari perkembangannya PT. Selamat Lestari Mandiri Motor mengalami penurunan penjualan Motor Scuter Matic Honda selama Tahun 2017. Permasalahan tersebut diduga disebabkan karena faktor lingkungan sosial dan persepsi kualitas, dimana konsumen yang telah melakukan pembelian sepeda motor honda beat merasa adanya ketidaksesuaian mengenai produk yang telah disampaikan dengan yang diharapkan konsumen.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Faktor Lingkungan Sosial**

Menurut Peter dan Olson (2000:6) menyatakan bahwa: “Lingkungan sosial adalah semua interaksi sosial antara masyarakat, baik secara langsung, misalnya dengan berdiskusi dengan seorang teman, maupun secara *vicarious*, yaitu pengamatan mengenai apa yang sedang dilakukan atau dikenakan orang lain. Seseorang belajar sesuatu melalui dua jenis interaksi tersebut”. Menurut Bintarto dan Surastopo (dalam Sarah, 2012:52) mendefinisikan “lingkungan sosial sebagai lingkungan tempat individu berinteraksi, yang memiliki beberapa aspek yaitu sikap kemasyarakatan, sikap kejiwaan, sikap kerohanian, dan lain sebagainya”.

### **Dimensi Faktor Lingkungan Sosial**

Menurut Sudaryanto (2011:97) ada tiga dimensi untuk mengukur lingkungan sosial, yaitu sebagai berikut:

- a. Status Sosial
- b. Kelompok Referensi



### c. Keluarga

## Persepsi Kualitas

Menurut Zeithaml dalam Muafi dan Effendi (2001:22) persepsi terhadap kualitas dapat didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan dari suatu produk atau jasa layanan yang berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Menurut Durianto (2004:54) pembahasan *perceived quality* pelanggan terhadap produk dan atau atribut yang dimiliki produk (kepentingan tiap pelanggan berbeda).

Menurut Darmadi Durianto, dkk. (2001:96), persepsi konsumen terhadap kualitas keseluruhan dari suatu produk atau jasa dapat menentukan nilai dari produk atau jasa tersebut dan berpengaruh secara langsung kepada keputusan pembelian konsumen dan loyalitas mereka terhadap merek.

## Dimensi Persepsi Kualitas

Menurut Kotler dan Keller (2007: 9), terdapat 6 dimensi kualitas produk yang perlu diperhatikan:

1. Mutu kinerja (*performance*), dimensi yang paling basic dan berhubungan dengan fungsi utama dari suatu produk.
2. Keandalan (*reliability*), adalah ukuran kemungkinan suatu produk tidak akan rusak atau gagal dalam suatu periode tertentu.
3. Keistimewaan (*feature*), sebagian besar produk dapat ditawarkan dengan berbagai keistimewaan, yakni karakteristik yang melengkapi fungsi dasar produk.
4. Daya tahan (*durability*), daya tahan atau keawetan menunjukkan suatu pengukuran terhadap siklus produk, yaitu ukuran usia yang diharapkan atas beroperasinya produk dalam kondisi normal dan/ atau berat baik secara teknis maupun waktu.
5. Mutu kesesuaian (*conformance quality*), dimensi ini menunjukkan seberapa jauh suatu produk dapat menyamai standar atau spesifikasi tertentu.
6. Gaya (*style*), dimensi ini banyak menawarkan aspek emosional dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## Keputusan pembelian

Menurut Alma (2009:105), "keputusan membeli adalah tahapan keputusan konsumen yang menyangkut jenis produk, merek, kualitas, model, waktu, harga, cara pembayaran, dan lain sebagainya".

Menurut Swastha dan Handoko (2014:110) mengemukakan bahwa: “Keputusan pembelian merupakan proses dalam pembelian yang nyata, apakah membeli atau tidak.”

### Dimensi Keputusan Pembelian

Menurut Kotler (dalam Saladin, 2013:11) untuk mengukur keputusan pembelian terdapat 5 dimensi, yaitu sebagai berikut:

1. Pengenalan kebutuhan (*problem/need recognition*)  
Proses pembelian diawali dengan adanya masalah atau kebutuhan yang dirasakan konsumen. konsumen mempersepsikan perbedaan antara keadaan yang diinginkan dengan situasi saat ini guna membangkitkan dan mengaktifkan proses keputusan.
2. Pencarian informasi (*information search*)  
Setelah konsumen merasakan adanya kebutuhan akan barang atau jasa, konsumen mencari informasi baik yang disimpan dalam ingatan (informasi internal) maupun informasi yang didapat dari lingkungan (eksternal)
3. Evaluasi informasi (*information evaluation*)  
Setelah informasi diperoleh, konsumen mengevaluasi berbagai alternatif pilihan dalam memenuhi kebutuhan tersebut.
4. Keputusan membeli (*purchase decision*)  
Konsumen yang telah melakukan pilihan terhadap berbagai alternatif, biasanya membeli produk yang paling disukai, yang membentuk suatu keputusan untuk membeli.
5. Perilaku-perilaku setelah pembelian (*post purchase behavior*)
6. Kecenderungan kepuasan yang dirasakan konsumen setelah melakukan pembelian.

### METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, di mana data primer menurut Arikunto (2010:22) adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya dengan variabel yang diteliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau dikenal dengan sebutan angket.

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis kuantitatif. Metode kuantitatif digunakan karena data penelitian berupa angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, dan penampilan dari hasilnya serta analisis menggunakan statistik (Arikunto, 2013:27). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas yang digunakan dengan bantuan program SPSS, dengan mengambil tingkat signifikan 5% atau 0,005 dengan interval keyakinan 95% dengan kriteria apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka ada korelasi yang nyata antara variabel tersebut sehingga kuisioner sebagai alat ukur dikatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian, dengan  $r$  tabel dimana  $r=5\%$ ,  $df(n-2)$  atau  $(53-2=51)= 0,2706$ . Sedangkan hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Hasil Uji Reabilitas**

| Variabel               | Cronbach Alpha | Keterangan |
|------------------------|----------------|------------|
| Pengalaman Kerja (X1)  | 0,936          | Reliabel   |
| Prestasi Kerja (X2)    | 0,836          | Reliabel   |
| Pengembangan Karir (Y) | 0,710          | Reliabel   |

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang terlihat dalam tabel 5.2 dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Pengalaman Kerja ( $X_1$ ) sebesar 0,936 variabel Prestasi Kerja ( $X_2$ ) sebesar 0,740 dan variabel Pengembangan Karir (Y) sebesar 0,710, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitas butir pernyataan pada kuesioner yang diuji menunjukkan nilai masing-masing variabel yaitu Pengalaman Kerja, Prestasi Kerja dan Pengembangan Karir memiliki nilai diatas 0,6. Hal ini berarti bahwa seluruh butir pernyataan dari semua variabel dapat dikatakan reliabel atau layak untuk digunakan sebagai alat penelitian.

**Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

| Model |                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)       | 2.387                       | 1.758      |                           | 1.358 | .181 |
|       | PENGALAMAN KERJA | .397                        | .090       | .451                      | 4.388 | .000 |
|       | PRESTASI KERJA   | .460                        | .102       | .463                      | 4.514 | .000 |

Berdasarkan tabel di atas, maka persamaan regresi yang di dapat adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,387 + 0.397X_1 + 0.460X_2$$

1. Berdasarkan model regresi diperoleh nilai konstanta sebesar 2,387. Hal ini berarti bahwa jika Pengalaman Kerja dan Prestasi Kerja bernilai nol , maka Pengembangan Karir akan bernilai 2,387.
2. Koefisien regresi Pengalaman Kerja  $X_1$  sebesar 0.397, hal ini berarti bahwa setiap kenaikan Kepuasan Kerja satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap maka Pengembangan Karir akan mengalami kenaikan sebesar 0.397.
3. Koefisien regresi Prestasi Kerja  $X_2$  sebesar 0,460, hal ini berarti bahwa setiap kenaikan Prestasi Kerja satu satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap maka Pengembangan Karir akan mengalami kenaikan sebesar 0.460.

**Tabel 3. Hasil Uji F (Simultan)**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 604.902        | 2  | 302.451     | 52.929 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 285.716        | 50 | 5.714       |        |                   |
|       | Total      | 890.618        | 52 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: PENGEMBANGAN KARIR

b. Predictors: (Constant), PRESTASI KERJA, PENGALAMAN KERJA

Berdasarkan tabel 3 didapatkan F hitung sebesar 52,929 Hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan F tabel, F tabel diperoleh dengan melihat (df1 = jumlah variabel-1) = 3-1=2 dan (df2=n-k-1) = 53-2-1=50 pada tingkat kepercayaan 95% atau  $\alpha = 5\%$  didapat F tabel 3,18. jadi F hitung 71,011 > F tabel 3,18 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara simultan ada pengaruh Pengalaman Kerja dan Prestasi Kerja terhadap Pengembangan Karir PT Perkebunan Minanga Ogan.

Berpengaruhnya Pengalaman Kerja terhadap disiplin kerja ini dipengaruhi oleh indikator tingkat rutinitas pekerjaan atau pengalaman yang dimiliki, hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan akan sangat menunjang pengembangan karir karyawan tersebut, keadaan tersebut juga menunjukkan bahwa karyawan PT Perkebunan Minanga Ogan telah memiliki pengalaman yang cukup baik dalam menjalankan rutinitas pekerjaannya sehingga hal tersebut akan sangat menunjang pengembangan karir karyawan.

Selain itu berpengaruhnya pengalaman kerja terhadap pengembangan karir karyawan juga dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT Perkebunan Minanga Ogan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup baik dalam menjalankan rutinitas pekerjaan mereka sehingga pengetahuan dan keterampilan tersebut nantinya juga akan sangat membantu mereka dalam menunjang pengembangan karir mereka diperusahaan.

Berpengaruhnya Prestasi Kerja terhadap pengembangan karir karyawan dipengaruhi oleh indikator pengetahuan pekerjaan, hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan PT Perkebunan Minanga Ogan memiliki pengetahuan yang cukup baik. Pengetahuan yang cukup baik dalam menjalankan rutinitas pekerjaan akan sangat berguna dalam menjalankan pekerjaan mereka sehingga pengetahuan dan keterampilan tersebut nantinya juga akan sangat membantu mereka dalam menunjang pengembangan karir mereka di suatu perusahaan. Selain itu berpengaruhnya Prestasi kerja terhadap pengembangan karir karyawan juga dipengaruhi oleh indikator disiplin waktu dan absensi. Kedisiplinan akan waktu dan absensi akan sangat mempengaruhi pengembangan karir seorang karyawan, di mana ketika karyawan memiliki tingkat kedisiplinan yang tinggi maka perusahaan akan membuka kesempatan kepada karyawan tersebut untuk mengembangkan karir mereka, sehingga hal tersebut akan sangat menunjang keinginan karyawan untuk mengembangkan karirnya di perusahaan.

Berdasarkan hasil hipotesis menunjukkan bahwa secara simultan ada pengaruh Pengalaman Kerja ( $X_1$ ) dan Prestasi Kerja ( $X_2$ ) terhadap Pengembangan Karir ( $Y$ ) karyawan PT Perkebunan Minanga Ogan. Pengalaman Kerja dan pengawasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pengembangan Karir, kedua faktor tersebut merupakan faktor-faktor yang akan sangat mendukung dalam pengembangan karir seorang karyawan. Pengalaman Kerja yang tinggi serta Prestasi Kerja yang baik merupakan suatu kombinasi yang sangat diperlukan dalam menunjang pengembangan karir karyawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Said Muamarizal (2015) dan Altina ferninda yang menyatakan bahwa pengalaman kerja dan prestasi kerja berpengaruh signifikan terhadap pengembangan karir karyawan.

Berdasarkan hasil analisis dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,679. hal ini menunjukkan berarti sumbangan pengaruh Pengalaman Kerja dan Prestasi Kerja terhadap Pengembangan Karir sebesar 67,9% sedangkan sisanya 32,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini yaitu seperti

Motivasi, kepemimpinan, dan ketekunan dalam bekerja. Besarnya pengaruh kedua variabel tersebut terhadap Pengembangan Karir karena kedua variabel tersebut merupakan faktor-faktor yang akan sangat mendukung dalam pengembangan karir karyawan. Pengalaman Kerja yang tinggi serta Prestasi Kerja yang baik merupakan suatu kombinasi yang sangat diperlukan dalam menunjang pengembangan karir karyawan.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang diuraikan sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial diketahui bahwa variabel Pengalaman Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Pengembangan Karir (Y) dan Prestasi Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Pengembangan Karir (Y) PT Perkebunan Minanga Ogan
2. Secara simultan diketahui bahwa variabel Pengalaman Kerja ( $X_1$ ) dan Prestasi Kerja ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Pengembangan Karir (Y) PT Perkebunan Minanga Ogan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Prestasi Kerja memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap Pengembangan Karir PT Perkebunan Minanga Ogan dibanding Pengalaman Kerja
3. koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,740. hal ini menunjukkan berarti sumbangan pengaruh Pengalaman Kerja dan Prestasi Kerja terhadap Pengembangan Karir sebesar 74% sedangkan sisanya 26% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini yaitu seperti Prestasi Kerja, kepemimpinan, dan ketekunan dalam bekerja.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada hasil penelitian ini variabel Prestasi Kerja memiliki pengaruh yang lebih besar oleh karena itu diharapkan agar karyawan PT Perkebunan Minanga Ogan untuk mempertahankan Prestasi Kerja yang dinilai sudah cukup baik dimana Prestasi Kerja yang baik dari karyawan akan sangat membantu dalam pengembangan karir karyawan
2. Berdasarkan pada hasil penelitian ini variabel Pengalaman Kerja ( $x_1$ ) memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan variabel Prestasi Kerja ( $x_2$ ) tetapi efeknya tetap signifikan, maka dari itu untuk karyawan PT Perkebunan Minanga Ogan agar lebih meningkatkan pengalaman mereka dalam bekerja seperti dengan lebih memperdalam ilmu yang berhubungan dengan mereka diperusahaan sehingga pengalaman mereka akan

meningkat yang dimana nantinya akan sangat membantu mereka dalam mengembangkan karir mereka di perusahaan

3. Bagi peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian dengan menambah referensi dan variabel yang lainnya dalam mempengaruhi Pengembangan Karir seperti kepemimpinan, ketenangan, dan ketekunan dalam bekerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin Zainullah dkk. 2012. *Pengaruh Upah, Kemampuan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pekerja pelaksanaan Bekisting Pada Pekerjaan Beton*. Vol.6 no.2
- Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Handoko. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta Bumi Aksara. Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Said Muamarizal. 2015. *Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Penilaian Prestasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru*.
- Sutrisno. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.