



**ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
PENAMBANGAN PT BERAU COAL KEPADA
PT BUKITMAKMUR MANDIRI UTAMA (BUMA)**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
BENI RASJID
55114320021

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



**ANALISIS KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
PENAMBANGAN PT BERAU COAL KEPADA
PT BUKITMAKMUR MANDIRI UTAMA (BUMA)**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
BENI RASJID
55114320021

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**

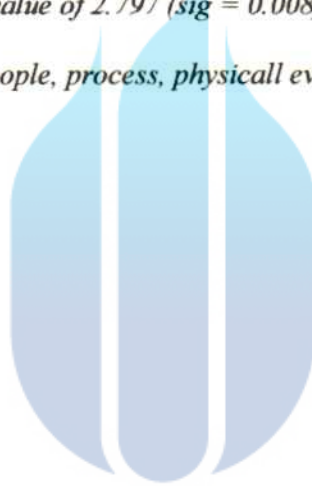


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study is aim to determine the effect of service quality, people, process & physicall evidence towards purchase mining service decision. In this study, data collection was conducted through survey method by distributing questionnaires to the employees of PT. Berau Coal mostly at operational & engineering sector. The number of samples taken in this study were 50 participants. The sampling technique used in this study is simple random sampling. The method of analysis was using multiple regressions with SPSS 23.0. The results showed that the variable data quality service, people, process & physicall evidence strongly influence to the company (PT. Berau Coal) purchase decision. Parameter estimation for testing the effect of the quality service showing the t value of 3.191 (sig = 0.003), the effect people showing the t value of 2.341 (p = 0.024), the influence of process showing t value of 2.400 (sig = 0.021), and the influence of physical evidence showing t value of 2.797 (sig = 0.008).

Keywords: Quality service, people, process, physicall evidence, purchase decision



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

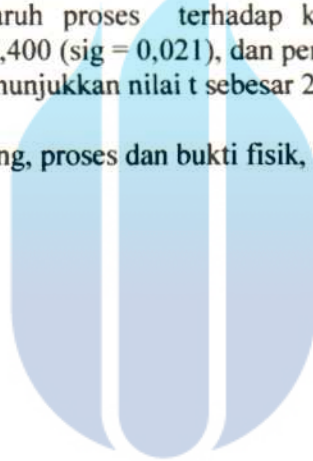


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa, orang, proses dan bukti fisik terhadap keputusan pembelian jasa penambangan oleh PT Berau Coal kepada PT BUMA. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan menyebarkan kuisioner kepada responden di dalam organisasi perusahaan PT Berau Coal mulai dari posisi pengawas/engineer hingga general manager. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 50 orang . Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling*. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan SPSS 23.0. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa variabel kualitas jasa, orang, proses dan bukti fisik berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa penambangan. Parameter untuk pengujian pengaruh kualitas jasa terhadap keputusan pembelian jasa menunjukkan nilai t sebesar 3,191 ($\text{sig} = 0,003$), pengaruh orang terhadap keputusan pembelian jasa menunjukkan nilai t sebesar 2,341 ($\text{sig} = 0,024$), pengaruh proses terhadap keputusan pembelian jasa menunjukkan nilai t sebesar 2,400 ($\text{sig} = 0,021$), dan pengaruh bukti fisik terhadap keputusan pembelian jasa menunjukkan nilai t sebesar 2,797 ($\text{sig} = 0,008$).

Kata kunci: Kualitas jasa, orang, proses dan bukti fisik, keputusan pembelian jasa



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



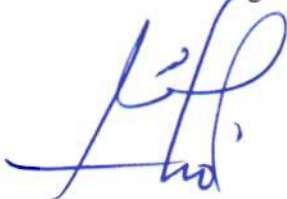
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Keputusan Pembelian Jasa Penambangan PT
Berau Coal kepada PT Bukitmakmur Mandiri Utama
(BUMA).
Bentuk Karya Akhir : Riset
Nama : Beni Rasjid
NIM : 55114320021
Program : Magister Manajemen
Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing I



Prof. Dr. Arifin Sitio, M.Sc.

Pembimbing II



Dr. Ahmad H. Sutawijaya, M. Phil, M.Com

UNIVERSITAS

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik. J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Aty Herawati, M.Si



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini:

Judul : Analisis Keputusan Pembelian Jasa Penambangan PT Berau Coal kepada PT Bukitmakmur Mandiri Utama (BUMA).
Bentuk Karya Akhir : Riset
Nama : Beni Rasjid
NIM : 55114320021
Program : Magister Manajemen
Tanggal :

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri, dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana No. 09/017/F-STT/III/2015.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program sejenis ini pada perguruan tinggi lain. Semua informasi data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2017



Beni Rasjid



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Tesis yang berjudul “Analisis keputusan pembelian jasa penambangan PT Berau Coal kepada PT Bukitmakmur Mandiri Utama (BUMA)” diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan Tesis ini penulis dibantu oleh beberapa pihak dan pada kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Prof. Dr. Arifin Sitio M.Sc selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dan memberikan arahan, koreksi, ilmu dan pengalamannya untuk Penulis.
- 2) Dr. Ahmad H. Sutawijaya, M.Phil, M.Com selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, koreksi, ilmu dan pengalamannya kepada Penulis
- 3) Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen & Dr. H. Ahmad Badawi Saluy sebagai Sekretaris Program Studi yang telah memberikan dukungan bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
- 4) Prof. Dr. Ngadino Surip, SE, MM, Dr. I Made Adnyana, SE, MM, Dr. Adi Nurmahdi, MBA, Dr. Ir. Achmad Fachrodji, MM, Dr. Sabar Sutia, SE, MM, Dr. Ir Sri Hartono, MM, dan Segenap Dosen Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada Penulis.
- 5) Segenap jajaran manajemen dan tim operasional PT Berau Coal yang berkenan memberikan pendapatnya melalui jajak pendapat yang penulis sampaikan untuk penyelesaian tesis ini.
- 6) Segenap jajaran manajemen dan tim operasional PT BUMA yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk bisa melanjutkan pendidikan dan sekaligus menjadi objek tempat penelitian bagi Penulis.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

- 7) Orang Tua Penulis Ayahanda Rasjid dan Ibunda Ade Wiarni, Ayahanda Asep Rahadian & Ibunda Mumuy Mulyati yang membesarkan, mendidik, menjaga, mendoakan, memotivasi dan memberikan dukungannya kepada keluarga Penulis selama ini.
- 8) Istri Penulis Yuni Herdiani dan Anak Penulis Davina Khairunnisa, Danish Ihtisyam yang selalu memotivasi, mendoakan dan memberikan dukungan kepada Penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.
- 9) Kakak, adik penulis serta segenap keluarga tercinta di Tasikmalaya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungannya.
- 10) Sahabat dan rekan-rekan penulis di Kampus Kranggan yang tidak dapat Penulis tuliskan satu-persatu.
- 11) Responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner Penulis.
- 12) Dan semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Jakarta, Agustus 2017

Penulis,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA Beni Rasjid



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Batasan dan Perumusan Masalah	12
1.2.1. Identifikasi Masalah	12
1.2.2. Batasan Masalah	13
1.2.3. Perumusan Masalah	14
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	15
1.3.1. Maksud Penelitian	15
1.3.2. Tujuan Penelitian	15
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	16
1.4.1. Manfaat Penelitian	16
1.4.2. Kegunaan Penelitian	16
1.4.2.1. Teoritis	16
BAB II. OBJEK PENELITIAN	
2.1. Sejarah Singkat	17
2.2. Lingkup Bidang Usaha	18
2.3. Sumber Daya	19



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan.....	20
2.5. Proses Bisnis	22

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Teori	24
3.1.1. Konsep Pemasaran	24
3.1.2. Manajemen Pemasaran.....	28
3.1.3. Tujuan Pemasaran	29
3.1.4. Pengertian Pemasaran Jasa	29
3.1.4.1. Karakteristik Pemasaran Jasa	32
3.1.4.2. Kualitas Layanan/Jasa (<i>Service Quality</i>)	33
3.1.4.3. Dimensi Kualitas Jasa.....	33
3.1.5. Variabel Penelitian	39
3.1.5.1. Produk	39
3.1.5.2. Orang (<i>People</i>)	47
3.1.5.3. Proses (<i>Process</i>)	49
3.1.5.4. Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>).....	51
3.1.5.5. Keputusan Pembelian	54
3.1.5.5.1. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	56
3.1.5.5.2. Model dan Tahapan Keputusan Pembelian	57
3.1.5.5.3. Evaluasi Alternatif	62
3.1.5.5.4. Keputusan Pembelian.....	63
3.1.5.5.5. Prilaku Pasca Pembelian.....	65
3.2. Penelitian Terdahulu	65
3.3. Kerangka Pemikiran	72
3.4. Hipotesis	77

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis/Desain Penelitian	78
------------------------------------	----



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

4.2. Variabel Penelitian/Fenomena yang akan Diamati	79
4.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	82
4.4. Jenis dan Sumber Data.....	92
4.5. Populasi dan Sampel.....	92
4.6. Teknik Pengumpulan Data.....	94
4.7. Metode Analisis Data	95
4.7.1. Uji Validitas.....	95
4.7.2. Uji Reliabilitas	96
4.7.3. Uji Asumsi Klasik	97
4.7.4. Pengujian Hipotesis.....	100
4.7.5. Pengujian Hipotesis Statistik	102
4.7.6. Koefisien Determinasi	104
4.7.7. Korelasi.....	104

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden.....	107
5.1.1. Jenis Kelamin.....	107
5.1.2. Usia.....	108
5.1.3. Jabatan	108
5.1.4. Lama Kerja	109
5.2. Distribusi Frekuensi dan Rerata Variabel Bebas dan Terikat	110
5.3. Hasil Pengujian Uji Asumsi Klasik Penelitian.....	112
5.3.1. Uji Normalitas.....	112
5.3.2. Uji Multikolinieritas	115
5.3.3. Uji Heteroskedastisitas	116
5.4. Hasil Uji Hipotesis	118
5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	118
5.4.2. Pengujian Parsial (Uji t)	120
5.4.3. Pengujian Simultan (Uji F).....	123
5.4.4. Analisis Korelasi dan Determinasi.....	125
5.4.5. Korelasi antar Dimensi	126



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

5.4.6. Korelasi antara Variabel	129
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	131
6.2. Saran	133
6.3. Saran untuk Penelitian Lanjutan.....	135
DAFTAR PUSTAKA.....	136
LAMPIRAN.....	140
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	185



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Haega Indeks batubara	4
Tabel 3.1. Kutipan Jenis Pekerjaan Penambangan.....	46
Tabel 3.2. Penelitian Terdahulu	65
Tabel 4.1. Variabel Operasionalisasi	83
Tabel 4.2. Tabel Analisis Hubungan Variabel (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 terhadap Y).....	84
Tabel 4.3. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	105
Tabel 4.4. Matrix Korelasi antar Dimensi (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 terhadap Y_1 , Y_2 , Y_3 , Y_4 dan Y_5).....	106
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	107
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia	108
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	108
Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja	109
Tabel 5.5. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Jasa (X_1)	110
Tabel 5.6. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Jasa (X_2)	110
Tabel 5.7. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Jasa (X_3)	110
Tabel 5.8. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Jasa (X_4)	111
Tabel 5.9. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Jasa (Y).....	111
Tabel 5.10. Variabel Bebas dan Terikat	111
Tabel 5.11. Rerata Dimensi Kualitas Jasa (X_1).....	111
Tabel 5.12. Rerata Dimensi Variabel Orang (X_2)	112
Tabel 5.13. Rerata Dimensi Variabel Proses (X_3).....	112
Tabel 5.14. Rerata Dimensi Variabel Bukti Fisik (X_4).....	112
Tabel 5.15. Rerata Dimensi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	112
Tabel 5.16. Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	115
Tabel 5.17. Uji Multikolinieritas.....	116
Tabel 5.18. Uji Regresi Linear Berganda	118
Tabel 5.19. Nilai T Hitung	121
Tabel 5.20. Hasil Uji F (Uji Simultan)	124



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Tabel 5.21. Model Summary..... 125

Tabel 5.22. Interpretasi Koefisien Korelasi 126

Tabel 5.23. Matrix Korelasi antar Dimensi Dependen dengan Independen
Yang Berpengaruh Signifikan 127

Tabel 5.24. Matrix Korelasi antara Variabel Dependen dengan Independen 129





UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Proporsi Sumber Fosil vs Non Fosil.....	1
Gambar 1.2. Konsumsi Energi Final Indonesia menurut jenis energi (tanpa bio masa).....	2
Gambar 1.3. Proporsi Produksi dan Konsumsi Lokal dan Ekspor.....	3
Gambar 1.4. Produksi dan Sales Batubara Nasional	5
Gambar 1.5. Grafik Produksi Batubara 4 Konsumen PT.BUMA	6
Gambar 1.6. Grafik Proporsi <i>Market Share</i>	7
Gambar 1.7. Produksi Batubara Tahunan PT.BUMA-Lati.....	8
Gambar 1.8. Harga Batubara PT. Berau Coal	9
Gambar 1.9. Proporsi Produksi BUMA vs Total Produksi PT. Berau Coal.....	9
Gambar 1.10. Capaian Produksi Overburden di PT. BC-Site Lati.....	10
Gambar 1.11. Kinerja Alat Berat BUMA	11
Gambar 1.12. Profil Pendidikan Karyawan Keseluruhan BUMA	11
Gambar 1.13. Profil Pengalaman Karyawan Keseluruhan BUMA.....	11
Gambar 1.14. Bukti Fisik Perusahaan BUMA.....	12
Gambar 2.1. Lingkup Usaha	19
Gambar 2.2. Figur Peralatan Utama Pembangunan BUMA.....	20
Gambar 2.3. Figur Struktur Tenaga Kerja BUMA.....	21
Gambar 2.4. Produktivitas Alat Penambangan BUMA.....	22
Gambar 2.5. Alur Kegiatan Penambangan.....	23
Gambar 3.1. Bauran Pemasaran (Marketing Mix 7P)	26
Gambar 3.2. Dimensi Keputusan Pembelian	61
Gambar 3.3. Model Penelitian.....	76
Gambar 5.1. Uji Normalitas dengan p-p plot.....	113
Gambar 5.2. Uji Normalitas dengan Histogram.....	114
Gambar 5.3. Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....	117



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Definisi Operasional	140
Lampiran 2. Kuesioner Pengumpulan Data Penelitian	142
Lampiran 3. Uji Validitas.....	148
Lampiran 4. Uji Reliabilitas.....	153
Lampiran 5. Uji Normalitas	158
Lampiran 6. Uji Regresi Berganda.....	159
Lampiran 7. Distribusi Frekuensi dan Indikator	162
Lampiran 8. Jumlah dan Rata-rata Indikator.....	171
Lampiran 9. Rerata	172
Lampiran 10. Korelasi Dimensi	173
Lampiran 11. Korelasi Antar Variabel	183
Lampiran 12. Jabatan Responden.....	184



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA