



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PENINGKATAN KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN (STUDI KASUS PADA TOKO CAT WARNA-
WARNI CIBINONG)**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

NURYUNIAR HARIA
55113320053

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PENINGKATAN KUALITAS PRODUK, DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN (STUDI KASUS PADA TOKO CAT WARNA-
WARNI CIBINONG)**

TESIS

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

UNIVERSITAS

NURYUNIAR HARIA

55113320053

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

ABSTRACT

This report aims to review the influence of improving the quality of product and price of the decision to buy types of buyers in paint store Warna-Warni. Competition among the more stringent paint make marketers in this paint store regardful quality products. Quality and price apparently mutual are catching up the main concern by the manufacturer paint store Warna-Warni trying to maintain customers to loyal. The number of accident in the street higher and more easily system to have credit purchase vehicles that require painting back with the paint better. Research conducted to know customer satisfaction that this known by means of directly questionnaire in 2015. In this study, data mixed with uses the statistics through SPSS 22.0 for windows. This research result indicates that the product quality influential a partial positive but insignificant of the decision purchase. Partial price influential positive but insignificant of the decision to buy paint automotive. Variable quality products, product price, simultaneously influential positive and significant of the decision purchase customers paint store colorful in Cibinong Bogor, West Java.

Keywords: Influence, the quality, the price, the purchase, loyal, customer satisfaction



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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh peningkatan kualitas produk dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen pada Toko Cat Warna-Warni. Persaingan yang semakin ketat diantara produk Cat yang membuat para penjual dalam hal ini Toko Cat sangat memperhatikan kualitas produk yang dijual. Kualitas dan harga ternyata saling berkejaran yang menjadi perhatian utama oleh produsen Toko cat Warna-Warni berusaha mempertahankan pelanggan agar dapat menjadi loyal. Tingkat kecelakaan dijalanan yang semakin tinggi dan dipermudahnya *system kredit* pembelian kendaraan sehingga membutuhkan pengecatan kembali dengan kualitas cat yang lebih baik. Data penelitian untuk mengetahui kepuasan pelanggan maka hal ini diketahui dengan cara kuisioner secara langsung pada tahun 2015. Dalam penelitian ini, data diolah dengan menggunakan metode statistik melalui *SPSS 22.0 for Windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. harga secara parsial berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap keputusan pembelian cat otomotif. variabel kualitas produk, harga produk, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian oleh para pelanggan Toko Cat Warna Warni di Cibinong Bogor Jawa Barat.

Kata Kunci: Pengaruh, Kualitas, Harga, Pembelian, loyal, kepuasan pelanggan

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap
Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada
Toko Cat Warna-Warni Cibinong)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Nuryuniar Haria

NIM : 55113320053

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : 20 Februari 2016

Mengesahkan
Pembimbing Utama



(Dr. Ir. Triyanto, MBA)

U N I V E R S I T A S

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Ir. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Toko Cat Warna-Warni Cibinong)
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Nuryuniar Haria
NIM : 55113320053
Program : Pascasarjana Magister Manajemen Manajemen
Tanggal : 20 Februari 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya dalam bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bekasi, 20 Februari 2016



Nuryuniar Haria

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, karunia dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Toko Cat Warna-Warni Cibinong)”. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana

Dalam penyusunan tesis ini penulis dibantu oleh beberapa pihak dan pada kesempatan ini penulis ingin mnyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Yth.

- 1) Dr. Ir. Triyanto MBA sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
- 2) Dr. Achmad Fachrodji, MM selaku Penguji pada Seminar Proposal.
- 3) Dr. Ir. Bambang Dwi Hartono selaku Penguji pada Ujian Tesis.
- 4) Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana.
- 5) Dr. Ir. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
- 6) Segenap Dosen Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
- 7) Seluruh Staff Akademik Program Pascasarjana dan Rekan-rekan angkatan 24 Kelas Sabtu (209) Universitas Mercu Buana.

8) Mama Hatilagasi dan suami tercinta Herman Suanda.

9) Terlebih buat anakku tersayang Gracia Yanesui Aretha yang selalu mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi manfaat untuk pengembangan Cat Otomotif di Tanah Air.

Penyusun



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	7
1.2.1. Identifikasi Masalah	7
1.2.2. Perumusan Masalah	8
1.2.3. Pembatasan Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1. Maksud Penelitian	9
1.3.2. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	9
1.4.1. Manfaat Penelitian	9
1.4.2. Kegunaan Penelitian	10

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan	11
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	11
2.3. Sumber Daya	14

2.3.1. Jenis-Jenis Penjualan Produk dan Harga.....	14
2.3.2. Struktur Organisasi.....	17
2.4. Tantangan Bisnis.....	18
2.5. Proses Bisnis.....	19
2.5.1. Input.....	19
2.5.2. Output.....	21

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS

3.1. Kajian Teori.....	23
3.1.1. Kualitas Produk.....	23
3.1.2. Harga.....	29
3.1.2.1. Penetapan Harga.....	32
3.1.2.2. Strategi Penetapan Harga Produk Yang Sudah Mapan.....	33
3.1.2.3. Tujuan Penetapan Harga.....	35
3.1.3. Keputusan Pembelian.....	38
3.1.3.1. Pengambilan Keputusan Pembeli.....	43
3.1.4.1. Pengaruh Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian.....	47
3.1.4.2. Pengaruh Harga dengan Keputusan Pembelian.....	49
3.2. Penelitian Terdahulu.....	51
3.3. Kerangka Berpikir.....	57
3.4. Hipotesis.....	58

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Jenis/Desain Penelitian.....	59
4.1.1. Ruang Lingkup.....	59
4.1.2. Lokasi Penelitian.....	60
4.2. Variabel Penelitian.....	60
4.2.1. Definisi Konsep.....	61
4.2.2. Definisi Operasional.....	62

4.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	64
4.3.1. Populasi.....	64
4.3.2. Sampel.....	65
4.4. Jenis dan Sumber Data.....	67
4.5. Teknik Pengumpulan Data.....	68
4.6. Teknik Analisa Data.....	69
4.6.1. Metode Analisis Data.....	70
4.6.2. Statistik Deskriptif Variabel.....	70
4.6.3. Analisis Regresi Berganda.....	71
4.6.4. Pengujian Instrumen.....	72
4.6.5. Uji Validasi.....	72
4.6.6. Uji Reliabilitas.....	73
4.6.7. Uji Normalitas.....	73
4.6.8. Uji Hipotesis.....	74

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden.....	75
5.1.1. Jenis Kelamin.....	75
5.1.2. Usia Responden.....	76
5.1.3. Tingkat Pendidikan Responden.....	78
5.1.4. Pekerjaan Responden.....	79
5.1.5. Analisis Deskriptif.....	80
5.1.6. Uji Instrumen Penelitian.....	83
5.1.6.1. Uji Validitas.....	83
5.1.6.2. Uji Validitas Variabel X_1	84
5.1.6.3. Uji Validitas Variabel X_2	85
5.1.6.4. Uji Validitas Variabel Y.....	86
5.1.7. Uji Reliabilitas.....	86
5.1.7.1. Reliabilitas Variabel X_1	86
5.1.7.2. Reliabilitas Variabel X_2	87
5.1.7.3. Uji Reliabilitas Variabel Y.....	88

5.1.8. Uji Asumsi Klasik.....	88
5.1.8.1. Uji Normalitas.....	88
5.1.8.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
5.1.9. Pengujian Hipotesis.....	92
5.1.9.1. Pengujian Simultan (Uji F).....	92
5.1.9.2. Pengujian Parsial (Uji t).....	93
5.2. Pembahasan.....	94
5.2.1. Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	95
5.2.2. Analisis Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	95
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	96
6.2. Saran.....	97
 DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	104

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Pelanggan Toko Warna-Warni Tahun 2010-2014	3
Tabel 1.2. Data Kecelakaan Kendaraan Mobil	4
Tabel 1.3. Jumlah Komplain Pelanggan Toko Warna-Warni 2010-2014	5
Tabel 1.4. Data Fruktasi Harga Cat	6
Tabel 2.1. Realisasi Penjualan dan Jenis Cat (2010-2014)	13
Tabel 2.2. Jumlah dan Macam Pembeli Toko Cat Warna-Warni	13
Tabel 2.3. Daftar Harga Cat Oplosan Warna-Warni	17
Tabel 3.1. Hasil Penelitian Terdahulu	52
Tabel 4.1. Variabel Kualitas Produk	62
Tabel 4.2. Variabel Harga	63
Tabel 4.3. Variabel Keputusan Pembelian	64
Tabel 4.4. Jumlah Pelanggan Pembeli Cat otomotif adukan di wilayah Cibinong - Bogor	65
Tabel 4.5. Kategori dan Nilai Angka Indeks (Skala Likert)	69
Tabel 5.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 5.2. Data Responden Berdasarkan Usia	77
Tabel 5.3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan	78
Tabel 5.4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	79
Tabel 5.7. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	81
Tabel 5.8. Analisis Deskriptif Variabel Harga	82
Tabel 5.9. Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	83
Tabel 5.11. Uji Validitas Variabel X_1	85
Tabel 5.12. Uji Validitas Variabel X_2	85
Tabel 5.13. Uji Validitas Variabel Y	86
Tabel 5.14. Uji Reliabilitas Variabel X_1	87
Tabel 5.15. Uji Reliabilitas Variabel X_2	87
Tabel 5.16. Uji Reliabilitas Variabel Y	88
Tabel 5.17. Kolmogorov - Smirnov	89

Tabel 5.18. Koefisien Regresi Linier Berganda..... 91

Tabel 5.19. F hitung..... 93

Tabel 5.20. t hitung..... 94



U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Komoditi yang dijual: Cat Mobil Blinken.....	15
Gambar 2.2. Komoditi yang dijual: Cat Mobil Penta Super Gloss.....	16
Gambar 2.3. Komoditi yang dijual: Cat Mobil DuPont.....	16
Gambar 2.4. Struktur Organisasi Toko Cat Warna-Warni.....	17
Gambar 2.5. Proses Pengadukan Cat Mobil.....	21
Gambar 2.6. Proses Pengadukan Oleh Operator.....	21
Gambar 2.7. Proses Bisnis Toko Cat Warna-Warni.....	22
Gambar 3.1. Lima Tahap Proses Keputusan Pembelian.....	41
Gambar 3.2. Tipe Pengambilan Keputusan.....	45
Gambar 3.3. Kerangka Berpikir.....	57
Gambar 4.1. Diagram Pengaruh dan Hubungan Antar Variabel.....	61
Gambar 5.1. Karakteristik Jenis Kelamin.....	76
Gambar 5.2. Responden berdasarkan Usia.....	77
Gambar 5.3. Responden berdasarkan Pendidikan.....	79
Gambar 5.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	80
Gambar 5.5. <i>Norma P-Plot of Normalitas</i>	90

U N I V E R S I T A S

M E R C U B U A N A

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	101



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