



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN *CORPORATE IMAGE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus PT Bumi Karya Saranamas)**

TESIS

UNIVERSITAS
SUHADI
55115320045
MERCU BUANA

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN *CORPORATE IMAGE*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SERTA
DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus PT Bumi Karya Saranamas)**

TESIS

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

SUHADI

55115320045

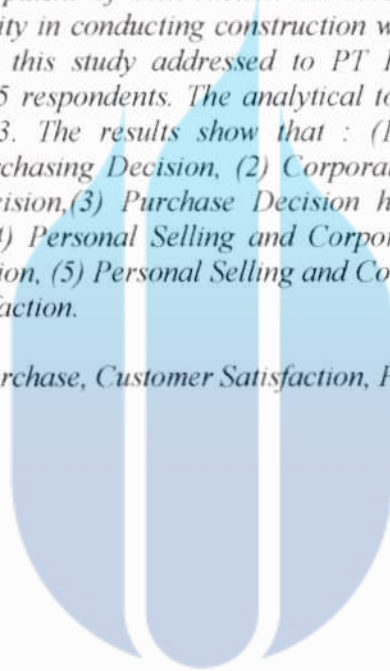
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

ABSTRACT

This study aims to examine the effect to analyze the influence of Personal Selling and Corporate Image on Purchase Decision and its Impact on Customer Satisfaction. This research is motivated by the fact that construction is an economic sector that is very important for the Indonesian economy, especially as a significant contributor of Gross Domestic Product (GDP). Referring to the contribution of the construction business sector to the national economy, it is expected that the development of construction services business can have the competitiveness and ability in conducting construction work more efficiently and effectively. Sampling in this study addressed to PT Bumi Karya Saranamas customer amounted to 95 respondents. The analytical tool used is Partial Least Square (PLS) Version 3. The results show that : (1) Personal Selling has significant effect on Purchasing Decision, (2) Corporate Image has significant effect on Purchase Decision, (3) Purchase Decision has significant effect on Customer Satisfaction, 4) Personal Selling and Corporate Image have a total effect on Purchase Decision, (5) Personal Selling and Corporate Image have total effect on Customer Satisfaction.

Keyword: Desicion to Purchase, Customer Satisfaction, Partial Least Square



U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh untuk menganalisis pengaruh *Personal Selling* dan *Corporate Image* terhadap Keputusan Pembelian serta Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kenyataan bahwa konstruksi merupakan sektor perekonomian yang sangat penting bagi perekonomian Indonesia, khususnya sebagai penyumbang Produk Domestik Bruto (PDB) yang signifikan. Mengacu pada besarnya kontribusi sektor usaha konstruksi terhadap perekonomian nasional, maka diharapkan pengembangan usaha jasa konstruksi mampu memiliki daya saing dan kemampuan dalam menyelenggarakan pekerjaan konstruksi secara lebih efisien dan efektif. Pengambilan sampel pada penelitian ini ditujukan kepada pelanggan PT Bumi Karya Saranamas berjumlah 95 responden. Adapun alat analisis yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) Versi 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) *Personal Selling* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, (2) *Corporate Image* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, (3) Keputusan Pembelian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, (4) *Personal Selling* dan *Corporate Image* berpengaruh total terhadap Keputusan Pembelian, (5) *Personal Selling* dan *Corporate Image* berpengaruh total terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan, Partial Least Square



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

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh *Personal Selling* dan *Corporate Image* terhadap Keputusan Pembelian serta Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT Bumi Karya Saranamas).

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Suhadi

NIM : 55115320045

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : 09 September 2017

Pembimbing,



Dr. Ir. Achmad Fachrodji, MM.

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

Direktur Pascasarjana,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Aty Herawati, M.Si

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh *Personal Selling* dan *Corporate Image* terhadap Keputusan Pembelian serta Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT Bumi Karya Saranamas).

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Suhadi

NIM : 55115320045

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : 09 September 2017

Merupakan hasil penelitian dan karya saya sendiri dengan 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 di perguruan tinggi lainnya. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Bekasi, 09 September 2017



Suhadi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Pengaruh *Personal Selling* dan *Corporate Image* terhadap Keputusan Pembelian serta Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT Bumi Karya Saranamas).

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Achmad Fachrodji, MM sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
2. Istri Masanaton, SH. MH dan anak-anak Ifadha Kemala Hadi, Maghfira Kirana Hadi, Razzaq Kusuma Hadi, yang tercinta dan tersayang yang selalu setia memberikan dukungan dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.
3. Kedua Orang Tua tercinta (H. Dulahtono dan Hj. Sawijem) yang selalu mendoakan dengan tulus ikhlas dan penuh kasih sayang yang tak terhingga.
4. Dr. Ahmad Badawi Saluy, MM sebagai Sekprodi Magister Manajemen Kampus D Kranggan Cibubur, Universitas Mercu Buana.
5. Prof. Dr. Masyhudzulhak, SE. MM sebagai penguji pada Sidang Tesis.
6. Dr. Ir. Triyanto, MBA selaku penguji pada Seminar Proposal Tesis.
7. Dr. Aty Herawati, M Si sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
8. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, MM sebagai Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

9. Segenap jajaran manajemen dan staf PT Bumi Karya Saranamas yang sudah memberi kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian dan penyusunan penulisan tesis ini.
10. Rekan-rekan seperjuangan MM UMB angkatan ke 28 yang juga mendukung penuh dalam penulisan tesis ini agar dapat mencapai target lulus bersama.
11. Seluruh Dosen Pengajar dan staf Akademika MM UMB yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.
12. Semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam pengembangan bisnis pemasaran di Indonesia.

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Halaman

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	12
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	12
1.2.2 Perumusan Masalah.....	14
1.2.3 Batasan 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.....	17
 BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	18
2.1.1 Visi dan Misi.....	19
2.2.1 Data Perusahaan.....	19

2.2	Lingkup Bidang Usaha.....	19
2.2.1	<i>Steel Bridge</i>	20
2.2.2	<i>Composite Girder</i>	21
2.2.3	<i>Truss Bridge</i>	22
2.2.4	Fabrikasi dan <i>Machining</i>	23
2.3	Sumber Daya.....	25
2.3.1	Struktur Organisasi.....	25
2.3.2	Tenaga Ahli.....	25
2.4	Peluang dan Tantangan Bisnis di Perusahaan.....	26
2.5	Proses Bisnis di Perusahaan.....	28
2.5.1	Sebagai Subkontraktor.....	28
2.5.2	Sebagai Kontraktor.....	28
2.5.3	Mata Rantai Pekerjaan / Pengadaan.....	30

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1	Kajian Teori.....	32
3.1.1	<i>Personal Selling</i>	32
3.1.2	<i>Corporate Image</i>	35
3.1.3	Keputusan Pembelian.....	39
3.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	44
3.2	Penelitian Terdahulu.....	50
3.3	Kerangka Pemikiran.....	54
3.3.1	Pengaruh <i>Personal Selling</i> terhadap Keputusan Pembelian...	55
3.3.2	Pengaruh <i>Corporate Image</i> terhadap Keputusan Pembelian...	55
3.3.3	Pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
3.3.4	Pengaruh Total <i>Personal Selling</i> dan <i>Corporate Image</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	56
3.3.5	Pengaruh Total <i>Personal Selling</i> dan <i>Corporate Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
3.4	Hipotesis.....	57

BAB IV.	METODOLOGI PENELITIAN	
4.1	Jenis Design Penelitian.....	59
4.2	Variabel Penelitian.....	59
4.2.1	Definisi Konseptual.....	60
4.2.2	Definisi Operasional.....	61
4.3	Populasi dan Sampel.....	63
4.4	Jenis dan Sumber Data.....	64
4.5	Teknik Pengumpulan Data.....	64
4.6	Teknik Analisa Data.....	65
4.6.1	Tahapan Analisis.....	65
4.6.2	Evaluasi Model PLS.....	66
BAB V.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1	Hasil Penelitian.....	70
5.2	Hasil Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	73
5.2.1	Evaluasi <i>Measurement / Model Pengukuran (Outer Model)</i> ..	73
5.2.2	Evaluasi Model Structural (<i>Inner Model</i>).....	76
5.3	Pembahasan.....	81
BAB VI.	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan.....	86
6.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....		89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil <i>Pre-study</i> pada PT Bumi Karya Saranamas.....	10
Tabel 2.1	Tenaga Ahli PT Bumi Karya Saranamas.....	25
Tabel 3.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	50
Tabel 4.1	Definisi Operasional.....	62
Tabel 4.2	Jumlah Sampel Jenuh.....	63
Tabel 4.3	Skala Penelitian Kuesioner.....	65
Tabel 5.1	Proses Penyebaran Kuesioner.....	70
Tabel 5.2	Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 5.3	Persebaran Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 5.4	Persebaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	72
Tabel 5.5	Persebaran Responden Berdasarkan Jabatan.....	72
Tabel 5.6	Hasil Nilai Loading Faktor.....	74
Tabel 5.7	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	75
Tabel 5.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	77
Tabel 5.9	Hasil Uji Signifikansi.....	78

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pertumbuhan Belanja APBN Pemerintah Tahun 2011-2017.....	2
Gambar 1.2	Persentase Kontribusi PDB Tahun 2015.....	3
Gambar 1.3	Demografi responden.....	6
Gambar 1.4	Informasi Produk.....	7
Gambar 1.5	Cara Pembelian Produk.....	8
Gambar 1.6	Urutan Skala Prioritas dalam Membeli Produk.....	9
Gambar 2.1	Sawarna <i>Suspension Bridge</i>	20
Gambar 2.2	Nangerang <i>Suspension Bridge</i>	20
Gambar 2.3	Sempu Seroja <i>Suspension Bridge</i>	21
Gambar 2.4	Cikupa <i>Composite Girder</i>	21
Gambar 2.5	Cibadak 2 <i>Composite Girder</i>	22
Gambar 2.6	Ciujung 3 <i>Truss Bridge</i>	22
Gambar 2.7	Proses Fabrikasi Pengelasan.....	23
Gambar 2.8	Proses <i>Machining</i>	23
Gambar 2.9	Proses Bubut Komponen Jembatan.....	24
Gambar 2.10	Proses Pengeboran Mesin Milling.....	24
Gambar 2.11	Struktur Organisasi PT Bumi Karya Saranamas.....	25
Gambar 2.12	Alur Proses Pelelangan sampai selesai.....	29
Gambar 2.13	Mata Rantai Pekerjaan / Pengadaan.....	31
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	57
Gambar 5.1	Hasil Kerangka Pemikiran.....	73
Gambar 5.2	Hasil Nilai Composite Reliability.....	75
Gambar 5.3	Hasil Nilai Conbach's Alpha.....	76
Gambar 5.4	Path Coefficient Variabel Penelitian.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2	Data Input Penelitian.....	97
Lampran 3	Data Output PLS.....	107
Lampiran 4	Curriculum Vitae.....	110



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