UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ANALISIS KUALITAS PRODUK , DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN PELANGGAN TWO WAY CAKE CLARESTA KARAWANG

TESIS

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

RENDI YUSUP
55118310049

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020

http://digilib.mercubuana.ac.id/

LEMBAR PENGESAHAN

Judul	: Analisis Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian dan Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan Two Way Cake Claresta Karawang.
Nama	: RENDI YUSUP
NIM	: 55118310049
Program Studi	: Magister Manajemen
Tanggal	: 14-09-2020

Mengesahkan

Pembimbing

(**Dr. Adi Nurmahdi, MBA.**)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana	Ketua Program Studi Magister Manajemen
(Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus)	**(Dudi Permana, Ph.D)**

http://digilib.mercubuana.ac.id/

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama	: Rendi Yusup
NIM	: 55118310049
Program Studi	: Magister Manajemen

dengan judul
"*Analisis Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dan Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan Two Way Cake Claresta Karawang*",
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 28 %.

Jakarta, 6 Oktober 2020
Administrator Turnitin

Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

LEMBAR PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua peryataan dalam tesis ini:

Judul	: Analisis Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian dan Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan Two Way Cake Claresta Karawang.
Bentuk Tesis	: Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan
Nama	: RENDI YUSUP
NIM	: 55118310049
Program Studi	: Magister Manajemen
Tanggal	: 14-09-2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan 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 kersarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua Informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 14-09-2020



(Rendi Yusup)

http://digilib.mercubuana.ac.id/

ABSTRACT

This. research aims to analysis and examine. Analyze Effect Product Quality, Service Quality to Purchasing Decision than implication to Customer Satisfaction Two Way Cake Claresta Karawang this is the object of research. Research of desaign use research type with quantitavie and explanatory method. Data collected using a questionnaire given to 100 respondents, sampling technique used a paper sheet given directly to respondents. Analytical method used is SPSS. The result research showing variable product quality positive effect and signifiicant on purchase. Decisionn., service quality has a positive effect and significant on purchase decision Product quality positive effect and significant on customer satisfaction, service quality positive effect and significant on customers satisfaction, purchase decision positive effect and significant on customers satisfactions.

Keywords : Product Quality, Service, Customer Satisfaction and Purchase Decision.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan menganalisa serta menguji Analisis Pengaruh Kualitas. Produk.,. Kualitas. Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian dan Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan Two Way Cake Claresta Karawang sebagai objek penulisan ini. Design dari penelitian ini yaitu jenis penelitian metode explanatory dan metode kuantitatif. Hasil data dikumpulan menggunakan kuisioner yang diberikan kepada 100 responden, teknik pengambilan sample yang akan digunakan adalah melalui selembaran yang diberikan langsung kepada responden. Metode annalisa yang akan dipakai adalah SPSS. Penelitian ini menunjukan bahwa variabel pengaruh kualitas produk secara positif dan signifikan terhadap keputusa pembelian, kualitas pelayanan tidak mempengaruhi keputusan pembelian. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan keputusan pembelian memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepusan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Keputuasan Pembelian.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul : Analisis Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian dan Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan Two Way Cake Claresta Karawang.

Tesis ini tertulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Dr. Adi Nurmahdi, MBA, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada :

1. Prof. Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus, Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
2. Dudi Permana, Ph.D, Ketua Program Studi Magister Manajemen.
3. Dr. Ahmad Badawi Saluy, SE, MM, CHRA, Sekretaris Program Studi Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
4. Prof. Masydzulhak Djamil MZ, selaku penguji pada Seminar Proposal, Seminar Hasil dan Ketua Sidang Tesis.
5. Dr. Afriapollo Syafarudin, SE, MM, selaku penguji Sidang Tesis.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Mecu Buana
7. Mama dan Adik tercinta yang telah memberikan perhatian dan dukungan, serta senantiasa mendoakan penulis sehingga tesis ini dapat di selesaikan tepat waktu.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

8. Teman-teman mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus D Kranggan Bekasi Angkatan 33, yang terlah memberikan inspirasi dan dukungan kepada penulis.
9. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis

.

Penulis Menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam tesis ini.

Bekasi,14 September 2020

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGECHECKAN SIMILARITY iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TESIS iv
ABSTRACT v
ABSTRAK vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah 5
1.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian 5
1.2.2. Pembatasan Masalah 6
1.2.3. Perumusan Masalah 6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian 7
1.3.1 Tujuan Penelitian 7
1.3.2 Manfaat Penelitian 8
1.3.2.1 Manfaat Akademis 8
1.3.2.2 Manfaat Praktis 8

BAB II. KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Teori 9
2.1.1. Kepuasan Pelanggan 9

UNIVERSITAS MERCU BUANA
http://digilib.mercubuana.ac.id/

2.1.1.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan 11
2.1.2. Keputusan Pembelian 13
2.1.2.1 Dimensi Keputusan Pembelian 15
2.1.3. Kualitas Layanan 17
2.1.3.1 Karakteristik Jasa atau Layanan 18
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Layanan 20
2.1.4 Pengertian Kualitas Produk 22
2.2. Penelitian Terdahulu 25
2.3. Kerangka Pemikiran 30
2.4. Hipotesis 31

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Peneitian 32
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 32
3.3. Populasi dan Sample 34
3.3.1 Populasi 34
3.3.2 Sample 35
3.4. Metode Pengumpulan Data 36
3.5. Metode Analisis Data 36
3.5.1 Analisis Kualitatif 37
3.5.2 Analisis Kuantitatif 38
3.5.3 Uji Hipotesis 43
3.5.3.1 Uji Parsial (Uji t) 43
3.5.3.2 Metode Regresi Linier Berganda 44
3.5.3.3 Uji Simultan (Uji F) 45
3.5.3.4 Analisis Koefisien Determinasi R2 46
3.5.4 Matriks Korelasi 46

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Perusahaan 48
4.1.1 Sejarah Perusahaan 48

UNIVERSITAS MERCU BUANA
http://digilib.mercubuana.ac.id/

4.1.2 Lingkup dan Bidang Usaha 49
4.1.3 Tantangan Bisnis 52
4.1.4 Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis 53
4.2 Hasil Penelitian 54
4.2.1 Statistik Deskriptif 54
4.2.1.1 Statistik Deskripsi Kualitas Produk 54
4.2.1.2 Statistik Deskripsi Kualitas Pelayanan 55
4.2.1.3 Statistik Deskripsi Keputusan Pembelian 56
4.2.1.4 Statistik Deskripsi Kepuasan Pelanggan 57
4.3 Hasil Uji Instrumen 58
4.3.1 Uji Validasi 58
4.3.2 Pengujian Validasi 59
4.3.3 Uji Reliabilitas 61
4.4 Uji Asumsi Klasik 62
4.4.1 Uji Normalitas 62
4.4.2 Uji Heterokedastisitas 64
4.4.3 Uji Multikolinearitas 65
4.4.4 Uji Linieritas 66
4.4.5 Analisis Jalur 67
4.5 Uji Hipotesis 70
4.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t) 70
4.6 Metode Regresi Linier Berganda 72
4.7 Hasil Uji Simultan (Uji F) 74
4.8 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R2) 75
4.9 Hasil Korelasi Antar Dimensi 76
4.10 Pembahasan 79
4.10.1 Pengaruh Variabel Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan 80
4.10.2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan 81

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

4.10.3 Pengaruh Variabel Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian 82
4.10.4 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian 83
4.10.5 Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian 84
4.10.6 Pengaruh Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Pelanggan 85

BAB V. KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan 86
5.2 Saran 86

DAFTAR PUSAKA 90
LAMPIRAN 95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 9

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Kuisioner Pra Survey Penelitian 4
Tabel 2.1. Daftar Penelitian Terdahulu 25
Tabel 3.1. Operasional Variabel 33
Tabel 3.2. Skala Likert 37
Tabel 3.3. Matriks Koreksi Antar Variabel 46
Tabel 3.4. Matriks Korelasi Antar Dimensi 47
Tabel 4.1. Deskripsi Kualitas Produk 54
Tabel 4.2. Deskripsi Kualitas Pelayanan 55
Tabel 4.3. Deskripsi Keputusan Pembelian 56
Tabel 4.4. Deskripsi Kepuasan Pelanggan 57
Tabel 4.5. Hasil Uji Validasi Instrumen 59
Tabel 4.6. Hasil Uji Realibilitas 61
Tabel 4.7. *One Sample Kolmogorow Smirnov Test* 63
Tabel 4.8. Hasil Uji Heterokedastisitas 64
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas 66
Tabel 4.10. Hasil Uji Linieritas 66
Tabel 4.11. Model Summary koefisien Jalur 1 67
Tabel 4.12. Koefisien Jalur 1 67
Tabel 4.13. Model Summary koefisien Jalur 2 69
Tabel 4.14. Koefisien Jalur 2 69
Tabel 4.15. Hasil Uji Simultan (Uji F) 74
Tabel 4.16. Hasil Pengujian Analisis Koefisien Determinasi 75
Tabel 4.17. Hasil Korelasi Antar Dimensi 76

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1. Pertumbuhan Segmen Pasar Kosmetik 3

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran..... 31

Gambar 4.1. Laboratorium Pengembangan Produk..... 50

Gambar 4.2. Proses Produksi Kosmetik..... 51

Gambar 4.3. Proses Bisnis PT. Sekar Ayu Sentosa..... 53

Gambar 4.4. Normal P-P Plot..... 62

Gambar 4.5. Uji Heterokedastisitas..... 65

Gambar 4.6. Koefisiensi Jalur Model 1..... 68

Gambar 4.7. Koefisiensi Jalur Model 2..... 70

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Hasil Uji Turnitin	94
Kuisioner Pra Survey Penelitian	106
Kuisioner Sebelum Valid	107
Kuisioner Sesudah Valid	101
Output Data SPSS	115
Daftar Riwayat Hidup	127

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/