



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA
DAN IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA LOGISTIK JNE (STUDI KASUS
CV.CIPTA ABDI MANDIRI DI DAERAH CENGKARENG)**

TESIS

ALANT JUNE D I D S

NIM: 55112110067

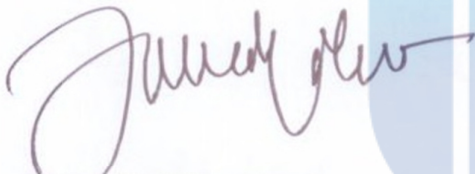
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2014**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Iklan terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Logistik JNE (Studi Kasus CV. Cipta Abdi Mandiri di Daerah Cengkareng).
Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Alant Junedi.DS
Nim : 55112110067
Program : Pascasarjana Konsentrasi Manajemen Pemasaran
Tanggal : November 2014

Pembimbing I



(Dr. Tri Mardjoko)

Pembimbing II



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Iklan terhadap Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Logistik JNE (Studi Kasus CV. Cipta Abdi Mandiri di Daerah Cengkareng).
Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Alant Junedi.DS
NIM : 55112110067
Program : Pascasarjana Manajemen Pemasaran
Tanggal : November 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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



KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya ingin mengucapkan puji syukur yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, hanya karena anugerah dan kasih karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik tepat pada waktunya.

Dalam menyusun tesis yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA LOGISTIK JNE (STUDI KASUS CV.CIPTA ABDI MANDIRI DI DAERAH CENGKARENG)” ini, penulis telah mendapat banyak bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu didalam kesempatan kali ini penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Tri Mardjoko selaku Dosen Pembimbing pertama yang di tengah-tengah kesibukannya dengan sabar telah membimbing saya dalam penulisan tesis ini.
2. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana dan Dosen Pembimbing kedua yang ditengah-tengah kesibukannya dengan sabar telah membimbing saya dalam penulisan tesis ini.
3. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip Diposumarto, MS selaku penelaah proposal yang sudah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penulisan tesis ini.

4. Dr. Rina Astini, SE, MM. Selaku Ketua Dosen Penguji, yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun dalam penulisan tesis ini.
5. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
6. Para pegawai di lingkungan CV. Cipta Abdi Mandiri yang telah banyak memberikan masukan informasi yang dibutuhkan penulis dalam pengumpulan data untuk penyusunan tesis ini.
7. Edwin Chen selaku teman yang membantu saya untuk mendapatkan hasil penelitian berupa data yang diolah di dalam spss dan teman-teman bimbingan yang lain, saya mengucapkan terimakasih atas kerja sama dan bantuannya.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan, pemikiran dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Seperti pepatah yang mengatakan “Tak ada gading yang tak retak“, penulis menyadari bahwa tesis ini pun masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dalam memajukan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 1 November 2014

Penyusun,

Alant Junedi.DS

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah dan Batasan Masalah	7
1.2.1 Identifikasi Masalah	7
1.2.2 Rumusan Masalah.....	8
1.2.3 Batasan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian dan Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Penelitian	10
1.4.2 Kegunaan Penelitian	10
BAB 2 DESKRIPSI PERUSAHAAN	12
2.1 Sejarah Perusahaan	12
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha	13
2.3 Visi, Misi dan Nilai Dasar Perusahaan	15
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan	16
2.5 Produk Perusahaan	18
2.6 Tantangan Bisnis.....	27
2.7 Proses Bisnis	28
2.7.1 Jasa Kurir dalam Negeri/Domestik dan Intra Kota/ <i>Intracity</i>	28
2.7.2 Jasa Kurir Luar Negeri/International	32
BAB 3 KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	34
3.1 Kajian Pustaka	34
3.1.1 Kualitas Pelayanan.....	34
3.1.1.1 Karakteristik Jasa	35
3.1.1.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	36
3.1.1.3 Lima Elemen Kunci dalam Pelayanan	

	Pelanggan.....	37
3.1.2	Harga	41
	3.1.2.1 Strategi Penyesuaian Harga	42
	3.1.2.2 Tujuan Penetapan Harga.....	44
	3.1.2.3 Konsep Persepsi Harga.....	45
3.1.3	Promosi	48
	3.1.3.1 Tujuan Promosi.....	48
	3.1.3.2 Bauran Promosi.....	51
3.1.4	Iklan	53
	3.1.4.1 Tujuan Iklan.....	53
	3.1.4.2 Dimensi Iklan.....	57
3.1.5	Perilaku Konsumen.....	58
3.1.6	Keputusan Pembelian.....	61
3.1.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen	64
3.1.8	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Konsumen	69
3.1.9	Pengaruh Iklan terhadap Keputusan Konsumen.....	73
3.2	Penelitian Terdahulu	77
3.3	Kerangka Pemikiran Teoritis	78
3.4	Hipotesis	79
BAB 4	METODELOGI PENELITIAN	80
4.1	Rancangan Penelitian	80
4.2	Operasionalisasi Variabel.....	80
4.3	Data dan Metode Pengumpulan Data	83
	4.3.1 Sumber Data	83
	4.3.2 Metode Pengumpulan Data	84
4.4	Populasi dan Sampel	85
4.5	Metode Analisa Data	86
	4.5.1 Skala Likert	87
	4.5.2 Analisis Deskriptif	88
	4.5.3 Uji Validitas	88
	4.5.4 Uji Reliabilitas	89
	4.5.5 Uji Normalitas	90
	4.5.6 Uji Multikolinearitas	91
	4.5.7 Uji Heteroskedastisitas.....	92
	4.5.8 Uji Linearitas	93
	4.5.9 Analisis Regresi.....	94
	4.5.9.1 Uji Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (<i>R square</i>).....	95
	4.5.9.2 Uji F	95
	4.5.9.3 Uji t	96
4.6	Rancangan Uji Hipotesis	97
4.7	Rancangan Implikasi Hasil Penelitian.....	98
BAB 5	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	99

5.1	Gambaran Umum Responden.....	99
5.2	Hasil Penelitian	101
5.2.1	Statistik Deskriptif	101
5.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	102
5.2.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	102
5.2.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Harga.....	104
5.2.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Iklan	105
5.2.2.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keputusan Konsumen	107
5.2.3	Uji Normalitas	108
5.2.4	Uji Multikolinearitas.....	110
5.2.5	Uji Heteroskedastisitas.....	111
5.2.6	Uji Linearitas	112
5.2.6.1	Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen.....	113
5.2.6.2	Uji Linearitas Variabel Harga terhadap Keputusan Konsumen.....	114
5.2.6.3	Uji Linearitas Variabel Iklan terhadap Keputusan Konsumen.....	115
5.2.7	Uji Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (<i>R square</i>).....	116
5.2.8	Uji F	117
5.2.9	Uji t	118
5.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	121
5.3.1	Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Keputusan Konsumen.....	121
5.3.2	Pengaruh Variabel Harga terhadap Variabel Keputusan Konsumen	122
5.3.3	Pengaruh Variabel Iklan terhadap Variabel Keputusan Konsumen	122
5.3.4	Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Harga dan Iklan terhadap Variabel Keputusan Konsumen.....	123
5.4	Korelasi Antar Dimensi	124
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	130
6.1	Kesimpulan.....	130
6.2	Saran	132
	DAFTAR PUSTAKA.....	134
	LAMPIRAN	138
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	149

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Latar Belakang Masalah CV. Cipta Abdi Mandiri	3
Tabel 1.2	Frekuensi Iklan CV. Cipta Abdi Mandiri 2013	4
Tabel 1.3	Peningkatan Konsumen CV. Cipta Abdi Mandiri	5
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu	77
Tabel 4.1	Variabel Operasional.....	82
Tabel 4.2	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	95
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	99
Tabel 5.2	Karakteristik Respon den Berdasarkan Usia	100
Tabel 5.3	Hasil Uji Statistik Deskriptif	101
Tabel 5.4	Hasil Output Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	103
Tabel 5.5	Pembahasan Hasil Output Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	103
Tabel 5.6	Hasil Output Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	104
Tabel 5.7	Hasil Output Validitas Variabel Harga	104
Tabel 5.8	Pembahasan Hasil Output Validitas Variabel Harga	105
Tabel 5.9	Hasil Output Reliabilitas Variabel Harga.....	105
Tabel 5.10	Hasil Output Validitas Variabel Iklan.....	106
Tabel 5.11	Pembahasan Hasil Output Validitas Variabel Iklan.....	106
Tabel 5.12	Hasil Output Reliabilitas Variabel Iklan	106
Tabel 5.13	Hasil Output Validitas Variabel Keputusan Konsumen.....	107
Tabel 5.14	Pembahasan Hasil Output Validitas Variabel Konsumen.....	108
Tabel 5.15	Hasil Output Reliabilitas Variabel Keputusan Konsumen.....	108
Tabel 5.16	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	109
Tabel 5.17	Hasil Uji Multikolinearitas	110
Tabel 5.18	Uji Heteroskedastisitas	111
Tabel 5.19	Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen	113
Tabel 5.20	Hasil Uji Linearitas Variabel Harga terhadap Keputusan Konsumen.....	114
Tabel 5.21	Hasil Uji Linearitas Variabel Daya Tatik Iklan terhadap Keputusan Konsumen	115
Tabel 5.22	Hasil Uji <i>Coefficient Multiple Determination</i> (R^2)	116
Tabel 5.23	Hasil Uji F	117
Tabel 5.24	Hasil Uji t.....	118
Tabel 5.25	Matriks Korelasi Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen	125
Tabel 5.26	Matriks Korelasi Dimensi Harga terhadap Keputusan Konsumen.....	127
Tabel 5.27	Matriks Korelasi Dimensi Iklan terhadap Keputusan Konsumen	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi	17
Gambar 2.2	Struktur Organisasi Divisi Despatch.....	18
Gambar 2.3	Logo JNE Divisi Express	19
Gambar 2.4	Logo JNE Divisi Logistics & Distribution	19
Gambar 2.5	Logo JNE Divisi Intra City	20
Gambar 2.6	Logo JNE Divisi Cargo	20
Gambar 2.7	Logo PELIKAN	21
Gambar 2.8	Logo Badak	21
Gambar 2.9	Logo OKE	22
Gambar 2.10	Logo Express Regular	23
Gambar 2.11	Logo YES	24
Gambar 2.12	Logo Super Speed	25
Gambar 2.13	Logo Diplomat Service	25
Gambar 3.1	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	61
Gambar 3.2	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	78
Gambar 5.1	Normal P-P Plot	109



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil wawancara tentang kualitas pelayanan dan iklan di CV. Cipta abdi Mandiri	138
Lampiran 2 Kuisisioner	141
Lampiran 3 Validitas Reliabilitas	144
Lampiran 4 Normalitas	148



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA