



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN BUKU TIGA SERANGKAI DI JAKARTA**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

AGUS MUSLIM

NIM : 55112320033

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

2014



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN BUKU TIGA SERANGKAI DI JAKARTA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

AGUS MUSLIM

NIM: 55112320033

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

2014



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap
Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan Buku Tiga
Serangkai

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Agus Muslim, SE

Nim : 55112320033

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 26 Agustus 2014

Pembimbing

UNIVERSITAS
Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D.
MERCU BUANA

Direktur Pascasarjana

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Dr. Augustina Kurniasih, M.E.

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan Buku Tiga Serangkai di Jakarta.**

Bentuk Tesis : Deskriptif Kuantitatif.

Nama : Agus Muslim, SE

Nim : 55112320033

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 26 Agustus 2014

Merupakan hasil studi penelitian, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana 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

Jakarta, 26 Agustus 2014

Agus Muslim, SE

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala Rahmat Karunia-Nya, sehingga penelitian dan penyusunan Tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian dari syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
2. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, M.E. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Wawan Purwanto, S.E, M.M. selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Bapak Dr. Muchsin Shihab, selaku Dosen Penguji dan Bapak Dr. Mohamad Rizan, S.E, M.M. selaku Dosen Penelaah Seminar yang telah memberikan masukan yang berarti dalam tesis ini.
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S. selaku Wakil Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, M.Ph. dan Para Dosen Pengajar MM Universitas Mercu Buana (Kelas Cibubur- Sabtu dan Minggu) Jakarta.
7. Bapak dan Ibunda, Kakak, Adik, Istri tercinta saya Surya Warneti, Putra dan Putri saya Fanesya Putri Muslim, Muhammad Syawal Ibnu Muslim dan Mahira Najwa Muslim atas dukungan, do'a, cinta dan kasih sayangnya selama ini.

8. Teman-teman Angkatan XXII MM Universitas Mercu Buana Kampus Cibubur yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, atas dukungan sharing, tawa dan canda selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staf administrasi Program Studi S-2 Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
10. Manajemen PT Tiga Serangkai khususnya Direktur Utama Ibu Hj. Eni Rahmah Zaenah, S.E, M.M. yang selama ini mensupport kepada penulis.
11. Para responden yang bersedia meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner.
12. Teman-teman seperjuangan karyawan PT Tiga Serangkai Cabang Jakarta 2 yang kami cintai dan banggakan yang selama ini berjuang bersama-sama dalam suka maupun duka.
13. Dan semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini tidak luput dari kekurangan dan kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, kritikan dan masukan yang membangun sangat diharapkan. Terakhir penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jakarta, 26 Agustus 2014

Penulis

Agus Muslim, SE.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Identifikasi Masalah	10
1.3. Rumusan Masalah.....	11
1.4. Batasan Masalah	12
1.5.Maksud dan Tujuan Penelitian	13
1.6.Manfaat dan Kegunaan Penelitian	14
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1.Sejarah Singkat Perusahaan	16
2.2.Lingkup Bidang Usaha	17
2.3.Sumber Daya	24
2.4.Tantangan Bisnis di Perusahaan	27
2.5.Proses Bisnis di Perusahaan	28

**BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,
DAN HIPOTESIS**

3.1.Kualitas Produk	33
3.2.Harga	39
3.3.Promosi	44
3.4.Keputusan Pembelian	54
3.5. Loyalitas Pelanggan	60
3.6. Penelitian Pendahulu	66
3.7. Kerangka Pemikiran	73
3.8. Hipotesis	76

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1.Desain Penelitian	77
4.2.Variabel Penelitian	79
4.3.Dimensi Korelasi	82
4.4.Populasi	83
4.5.Sampel Penelitian	84
4.6.Jenis dan Sumber data	86
4.7.Teknik Analisis Data	87
4.8.Uji Validitas dan Reliabilitas	88
4.9.Uji Asumsi Klasik	89
4.10. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	92
4.11.Koefisien Determinasi	95
4.12. Hipotesis	96

BAB V. HASIL DAN ANALISIS

5.1. Karakteristik Responden	98
5.2. Analisis Deskripsi Variabel	101
5.3. Uji Validitas dan Reabilitas	104
5.4. Uji Asumsi Klasik	107
5.5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	111
5.6. Hasil Analisis Jalur Model 1 dan 2	119
5.7. Pembahasan Hasil Penelitian	123
5.8. Analisis Korelasi Antar Dimensi	128

BAB VI. KESIMPULAN

6.1. Kesimpulan	135
6.2. Saran	139

DAFTAR PUSTAKA	144
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	148
-----------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	172
-----------------------------------	------------

MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Sekolah Negeri dan Swasta Dikbud DKI Jakarta 2013	2
Tabel 1.2. Data Penjualan buku Cabang Jakarta 2 (2009-2013).....	4
Tabel 1.3. Data Keluhan Pelanggan Berkaitan Kualitas Produk 2013 .	5
Tabel 1.4. Data Keluhan Pelanggan Berkaitan Harga 2013	6
Tabel 1.5. Data Keluhan Pelanggan Berkaitan Promosi 2013	7
Tabel 3.1. Penelitian Pendahulu	71
Tabel 4.1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	80
Tabel 4.2. Korelasi Antar Dimensi	83
Tabel 5.1. Karakteristik Responden	98
Tabel 5.2. Tanggapan Responden	101
Tabel 5.3. Validitas Variabel Penelitian	105
Tabel 5.4. Hasil Uji Reliabilitas	106
Tabel 5.5. Uji Multikolenieritas	107
Tabel 5.6. Uji Heterokedastisitas	108
Tabel 5.7. Uji t Jalur Model 1	111
Tabel 5.8. Uji F Jalur Model 1	113
Tabel 5.9. Koefisien Determinasi Model 1	113
Tabel 5.10. Uji t Jalur Model 2	115
Tabel 5.11. Uji F Jalur Model 2	117
Tabel 5.12. Koefisien Determinasi Model 2	117
Tabel 5.13. Rekapitulasi Pengaruh Analisis Jalur Model 1 dan 2	125
Tabel 5.14. Metrik Analisis Korelasi Antar Dimensi	128

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Struktur Organisasi Cabang Jakarta 2	24
Gambar 3.1. Proses Keputusan Pembelian	58
Gambar 3.2. Kerangka Pemikiran Konseptual	75
Gambar 5.1. Hasil Pengujian Normalitas	110
Gambar 5.2. Kausal Empiris Antar Jalur Model 1	114
Gambar 5. 3. Kausal Empiris Antar Jalur Model 2	118



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Kuesioner Penelitian	148
Tabulasi Hasil Kuesioner	157
Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	162
Hasil Uji Asumsi Klasik	167
Hasil Korelasi Antar Dimensi	171



UNIVERSITAS
MERCU BUANA