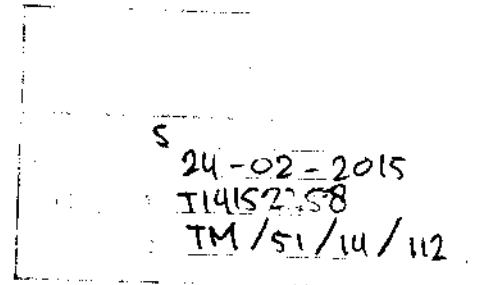




UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SUSU  
PRODUGEN DI JAKARTA**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program  
Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen**

**Oleh**

**Irawan Budi Utomo**

**Nim: 55112320013**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2014**

## **ABSTRACT**

*This thesis aims to find out the influence of the quality of the product, price and promotion of dairy Produgen purchasing decisions according to customer perception in DKI Jakarta. The methods used in this research is descriptive and quantitative data collection methods through the questionnaire. The population in this research is that consumers make a purchase or consume dairy products Produgen. The sample used in this study of 100 people with the approach of the accidental sampling (sampling by chance). Methods of analysis used in this study was multiple linear regression. Research results showed the quality of products, prices and promotions simultaneously (simultaneous) positive and significant effect of Produgen dairy product purchasing decisions. Product quality is partially positive and significant effect on purchasing decisions, price is partially positive and significant effect on purchasing decisions, and promotion is partially positive and significant effect on purchasing decisions. Variable price gives the greatest influence, that amounted to 55.5%, thereafter a variable influence promotion of 32.4%, and the variable quality of products provide the influence of 16.1% of purchase decisions Produgen dairy products.*

**Keyword: Product quality, Price, Promotion, Purchasing Decisions, Dairy Products, Produgen**

## ABSTRAK

Tesis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian produk susu Produgen menurut persepsi pelanggan di DKI Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian atau mengkonsumsi produk susu Produgen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan pendekatan *accidental sampling* (pengambilan sampel secara kebetulan). Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk, harga dan promosi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk susu Produgen. Secara parsial kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk susu Produgen. Variabel harga memberikan pengaruh yang paling besar, yaitu sebesar 55,5%, setelah itu variabel promosi memberikan pengaruh sebesar 32,4%, dan variabel kualitas produk memberikan pengaruh sebesar 16,1% terhadap keputusan pembelian produk susu Produgen.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Promosi, Keputusan Pembelian, Produk Susu, Produgen**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap  
Keputusan Pembelian Produk Susu Produgen di DKI  
Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Irawan Budi Utomo

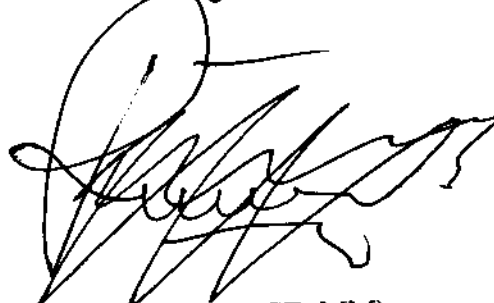
Nim : 55112320013

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 5 September 2014

Mengesahkan

Pembimbing Utama



(Dr. Mohamad Rizan, SE, MM)

Direktur Program Pasca Sarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J Rachbini, SE, MM)



(Dr. Augustina Kurniasih, SE, ME)

## 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 Produk Susu Produgen di DKI Jakarta.

Bentuk Tesis : Deskriptif Kuantitatif.

Nama : Irawan Budi Utomo

Nim : 55112320013

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 17 Agustus 2014

Merupakan hasil studi penelitian dan merupakan 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, 17 Agustus 2014

Irawan Budi Utomo

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Susu Produgen di DKI Jakarta.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada: Dr. Mohamad Rizan MM, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Ir. Har Adi Basri, MM. Ph.D, selaku penguji pada seminar proposal, Prof. Dr. Ngadino Surip MS, selaku Penguji pada Ujian Tesis, Drs. Wawan Purwanto SE. MM, selaku Ketua Ujian Sidang Tesis, Prof. Dr. Didik J Rachbini, SE,MM, Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan perkembangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Pasca Sarjana, Dr. Augustina Kurniasih ,SE,ME. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, istri dan anak penulis yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat member sumbangsih dalam masalah pendidikan di tanah air.

Penulis

Irawan Budi Utomo

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	13
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	16
2.2. Lingkup Bidang Usaha .....	18
2.3. Sumber Daya .....	19
2.4. Tantangan Bisnis di Perusahaan .....	23
2.5. Proses Bisnis di Perusahaan .....	23

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

3.1.1 Keputusan Pembelian.....	25
3.1.2 Kualitas Produk.....	35
3.1.3 Harga .....	42
3.1.4 Promosi .....	52
3.1.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian ....	62
3.1.6 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	73
3.1.7 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	80
3.1.8 Penelitian Terdahulu .....	89
3.1.9 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	90
3.1.10 Hipotesis .....	91

### **BAB IV. METODE PENELITIAN**

4.1 Jenis Design Penelitian .....	92
4.2 Ruang Lingkup .....	95
4.3 Lokasi Penelitian .....	95
4.4. Variabel Penelitian .....	96
4.5. Populasi dan Sampel Penelitian .....	99
4.6. Jenis dan Sumber data .....	101
4.7. Teknik Pengumpulan Data .....	102
4.8. Teknik Analisa Data .....	104
4.9. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	105
4.10. Uji Asumsi Klasik .....	107
4.11. Analisis Dimensi .....	110
4.12. Analisis Regresi Berganda .....	111
4.13. Pengujian Hipotesis .....	112



## **BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1.Karakteristik Responden.....	116
5.2.Analisa Deskriptif Variabel.....	119
5.3.Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	125
5.4.Hasil Uji Asumsi Klasik .....	130
5.5.Hasil Uji Normalitas .....	132
5.6.Analisis Dimensi .....	134
5.7.Hasil Pengujian Regresi .....	139
5.8.Pembahasan .....	160

## **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1.Kesimpulan .....	164
6.2.Saran .....	165

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>168</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>170</b>
-----------------------	------------

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>188</b>
-----------------------------------	------------

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Top Brand Index 2012-2013 .....	2
Tabel 1.2 Data ICSA 2012-2013 .....	3
Tabel 1.3 Data Keluhan Pelanggan di DKI Jakarta .....	4
Tabel 1.4 Data Harga Jual Produk Susu Kalsium .....	5
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu .....	89
Tabel 4.1 Variabel Operasional .....	99
Tabel 4.2 Matrik Korelasi Dimensi .....	111
Tabel 5.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk .....	120
Tabel 5.2 Tanggapan Responden Mengenai Harga .....	121
Tabel 5.3 Tanggapan Responden Mengenai Promosi .....	122
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian .....	124
Tabel 5.5 Uji Validitas Kualitas Produk .....	126
Tabel 5.6 Uji Validitas Harga .....	127
Tabel 5.7 Uji Validitas Promosi .....	127
Tabel 5.8 Uji Validitas Keputusan Pembelian .....	128
Tabel 5.9 Uji Reliabilitas .....	129
Tabel 5.10 Uji Multikolinearitas .....	130

Tabel 5.11 Uji Heterokedastitas .....	131
Tabel 5.12 Matrik Korelasi Dimensi .....	134
Tabel 5.13 Model Summary Kualitas Produk .....	139
Tabel 5.14 Annova Kualitas Produk .....	140
Tabel 5.15 Coefficient Kualitas Produk .....	141
Tabel 5.16 Model Summary Harga .....	144
Tabel 5.17 Annova Harga .....	145
Tabel 5.18 Coefficient Harga .....	146
Tabel 5.19 Model Summary Promosi .....	149
Tabel 5.20 Annova Promosi .....	150
Tabel 5.21 Coefficient Promosi .....	151
Tabel 5.22 Model Summary Kualitas Produk, Harga, Promosi .....	155
Tabel 5.23 Annova Kualitas Produk, Harga, Promosi .....	155
Tabel 5.24 Coefficient Kualitas Produk, Harga, Promosi .....	156

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Keluhan Promosi 2012-2013 .....	6
Gambar 1.2 GRP Iklan Produgen 2012-2013 .....	8
Gambar 1.3 Penjualan Produgen 2009-2013 .....	9
Gambar 2.1 Struktur Organisasi CHD Cabang DKI Jakarta .....	19
Gambar 3.1 <i>Nominal Decision Making</i> .....	27
Gambar 3.2 <i>Limited Decision Making</i> .....	28
Gambar 3.3 <i>Externded Decision Making</i> .....	29
Gambar 3.4 Proses Keputusan Pembelian .....	34
Gambar 3.5 Model Kerangka Pemikiran .....	91
Gambar 4.1 Klasifikasi Desain Penelitian .....	93
Gambar 5.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	116
Gambar 5.2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia .....	117
Gambar 5.3 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	118
Gambar 5.4 Komposisi Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	119
Gambar 5.5 Uji Normalitas .....	133

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran Kuesioner Penelitian .....	170
Lampiran Data Tabulasi .....	176
Lampiran Hasil Uji Validitas .....	182
Lampiran Hasil Uji Reliabilitas .....	184
Lampiran Hasil Uji Multikolinearitas .....	184
Lampiran Hasil Uji Heterokedasitas .....	184
Lampiran Matrik Korelasi Dimensi .....	185
Lampiran Hasil Uji Regresi .....	185