



Yayasan Mercu Buana UNIVERSITAS MERCU BUANA Perpustakaan	
Sumber :	S
Tanggal :	27-02-2015
No. Reg. :	1.714151633 2. TM/ SI/ 14/ 216

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT. KRAKATAU BANDAR SAMUDERA**

TESIS

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

**Oleh :
Agung Sutrisno
Nim : 55111120005**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2014**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh ketujuh variabel bauran pemasaran jasa (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses dan bukti fisik) terhadap keputusan pembelian. Lebih spesifik lagi untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap keputusan pemakaian Pelabuhan Cigading dalam melaksanakan bongkar muat kargo dari kapal. Responden yang diambil adalah para relasi bisnis meliputi pemilik barang, pemilik kapal, ekspedisi muatan kapal laut, perusahaan bongkar muat dan keagenan kapal. Uji dilakukan menggunakan model yang menghubungkan variabel *independent* dan *dependent*. Data empiris hasil penelitian menunjukkan bahwa keputusan pembelian jasa di PT. Krakatau Bandar Samudera secara signifikan dipengaruhi oleh variabel tempat dan bukti fisik.

Kata Kunci : Bauran Pemasaran, Jasa, Bongkar Muat, Kargo, Pelabuhan.

ABSTRACT

This research is conducted to measure influence of services marketing mix variable, (product, price, place, promotion, people, process and physical evidence) for buying decision. Especially for knowing that dominant variable to used Cigading Port services to load and unload cargoes. The respondents are business relationship such as the cargo owner, ship owner, stevedoring company and ship agent. The test of the proposed model is based on a path model that correlate independent variable and dependent variable. The empirical result show that buying decision service is strongly influenced by place and physical evidence

Keywords : Marketing Mix, Services, Load Unload, Cargo, Port.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Pada
PT. Krakatau Bandar Samudera

Bentuk Tesis : Penelitian

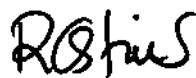
Nama : Agung Sutrisno

Nim : 55111120005

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 30 Januari 2014

Pembimbing Utama



Dr. Rina Astini, SE, MM

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

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 : Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Pada
PT. Krakatau Bandar Samudera

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Agung Sutrisno

Nim : 55111120005

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 30 Januari 2014

Merupakan hasil studi sendiri, sebagai 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 pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Januari 2014

Agung Sutrisno

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas Karunia dan Ridho Nya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul ***“Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Krakatau Bandar Samudera”***.

Tesis ini penulis susun 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 dalam penyusunan hingga terwujudnya Tesis ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Rina Astini, ME selaku Pembimbing Utama yang penuh kesabarannya membimbing penulis, memberikan saran, masukan serta arahan-arahan hingga terselesainya Tesis ini.
2. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, MBA, PhD selaku Penguji pada Seminar Proposal.
3. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip selaku Penguji pada ujian Tesis
4. Bapak Wawan Purwanto, SE, MM selaku Ketua sidang pada ujian Tesis
5. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
6. Seluruh Dosen Program Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis untuk selangkah lebih maju hingga Tesis ini terwujud.
7. Kedua orang tua, Bapak Sudjono dan Ibunda Harmiati, yang dengan penuh kasih sayang dan ketulusan selalu mendoakan kepada penulis agar selalu diberi

kekuatan lahir dan batin hingga dapat menyelesaikan pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

8. Istri tercinta Siti Muntikhanah dan ketiga permataku Mas Rafi Nur Mahardika, Mbak Rafa Aulia Puspita dan Adik Reva Ayu Salsabila yang telah banyak memberikan inspirasi, semangat, doa dan pengorbanan tulus hingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu pada kesempatan ini penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan penyusunan dimasa-masa mendatang. Mohon maaf atas segala kekurangan dan harapan penulis adalah semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Perumusan dan Batasan Masalah	9
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	13
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha.....	14
2.3 Sumber Daya	18
2.3.1 Letak Posisi Geografis	18

2.3.2 Fasilitas Pelabuhan	18
2.3.3 Struktur Organisasi	19
2.3.4 Sumber Daya Manusia	20
2.3.5 Budaya Perusahaan	21
2.4 Tantangan Bisnis.....	22
2.5 Proses Bisnis	23
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Teori.....	26
3.1.1 Bauran Pemasaran	26
3.1.2 Keputusan Pembelian	34
3.1.3 Pengertian Jasa	37
3.2 Kerangka Pikir.....	43
3.3 Penelitian Terdahulu	52
3.4 Hipotesis.....	54
BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN	
4.1 Jenis Desain Penelitian.....	56
4.2 Ruang Lingkup.....	58
4.3 Lokasi Penelitian.....	58
4.4 Pendekatan Penelitian.....	58
4.5 Variabel Penelitian	59
4.5.1 Definisi Konsep	59
4.5.2 Definisi Operasional	59
4.5.3 Pengukuran Variabel Penelitian	62
4.6 Populasi dan Sampel Penelitian	62

4.7 Jenis dan Sumber Data	63
4.8 Teknik Pengumpulan Data	63
4.8.1 Kuesioner	64
4.8.2 Studi Dokumentasi	64
4.8.3 Wawancara	64
4.9 Teknik Analisis Data	65
4.9.1 Uji Validitas	65
4.9.2 Uji Realibilitas	65
4.9.3 Analisis SEM	66
4.9.4 Uji Hipotesis	77
4.9.5 Analisis Korelasi Dimensi	77

BAB V. HASIL DAN ANALISIS

5.1 Uji Instrumen	79
5.1.1 Uji Validitas	79
5.1.2 Uji Realibilitas	84
5.2 Uji Model Pengukuran	85
5.2.1 Variabel Produk	85
5.2.2 Variabel Harga	87
5.2.3 Variabel Tempat	88
5.2.4 Variabel Promosi	89
5.2.5 Variabel Proses	90
5.2.6 Variabel Orang	91
5.2.7 Variabel Bukti Fisik	92
5.2.8 Variabel Keputusan Pembelian	93
5.3 Model Keseluruhan	94
5.4 Uji Model Struktural	96
5.5 Pembahasan	98

5.5.1 Analisis Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Pembelian	98
5.6.2 Analisis Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	99
5.6.3 Analisis Pengaruh Tempat Terhadap Keputusan Pembelian	100
5.6.4 Analisis Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	101
5.6.5 Analisis Pengaruh Orang Terhadap Keputusan Pembelian	101
5.6.6 Analisis Pengaruh Proses Terhadap Keputusan Pembelian.....	102
5.6.7 Analisis Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Keputusan Pembelian.....	103
5.6. Matrik Korelasi Antar Dimensi	104
 BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	106
6.2 Saran-Saran	110
 DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN	xvii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	VI

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Data waktu tunggu, tingkat kedatangan dan BOR di PT. Krakatau Bandar Samudera	4
1.2	Kenaikan tarif di PT. Krakatau Bandar Samudera	5
1.3	Kinerja penjualan tahunan PT. Krakatau Bandar Samudera	6
1.4	Perbandingan tarif di PT. Krakatau Bandar Samudera dan Pelabuhan Pesaing	7
2.1	Fasilitas Utama Pelabuhan Cigading	19
2.2	Demografi Karyawan Tahun 2011-2013	20
3.1	Penelitian Terdahulu	52
4.1	Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Penelitian	60
4.2	Goodness of Fit Index	75
4.3	Matrik Korelasi Dimensi	77
5.1	Hasil Uji Validitas Variabel Produk (Product)	79
5.2	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (Price)	80
5.3	Hasil Uji Validitas Variabel Tempat (Place)	81
5.4	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (Promotion)	81

5.5	Hasil Uji Validitas Variabel Proses (Process)	82
5.6	Hasil Uji Validitas Variabel Orang (People)	83
5.7	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (Physical Evident)	83
5.8	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	84
5.9	Hasil Pengujian Realibilitas Instrumen Penelitian	85
5.10	Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran Keseluruhan	95
5.11	Hasil Uji Model Pengukuran Keseluruhan (nilai t)	97
5.12	Matrik Korelasi Antar Dimensi dengan Keputusan Pembelian	104

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Posisi Geografis Pelabuhan Cigading	19
2.2	Struktur Organisasi	20
2.3	Proses Bisnis	24
3.1	Kerangka Kerja Organisasi Jasa	43
3.2	Kerangka Pemikiran	46
3.3	Model Penelitian	47
4.1	Rancangan Penelitian	51
5.1	Model Pengukuran Variabel Produk (Product)	77
5.2	Model Pengukuran Variabel Harga (Price)	78
5.3	Model Pengukuran Variabel Tempat (Place)	79
5.4	Model Pengukuran Variabel Promosi (Promotion)	80
5.5	Model Pengukuran Variabel Proses (Process)	81
5.6	Model Pengukuran Variabel Orang (People)	82
5.7	Model Pengukuran Variabel Bukti Fisik (Physical Evident)	82
5.8	Model Pengukuran Variabel Keputusan Pembelian	83
5.9	Model Pengukuran Keseluruhan Variabel	84
5.10	Model Pengukuran Keseluruhan Variabel (nilai t)	86

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran	Nama Lampiran	Halaman
1	Kuesioner	xvii
2	Hasil Uji Validitas Variabel Produk	xxi
3	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	xxii
4	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	xxiv
5	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	xxviii
6	Hasil Uji Validitas Variabel Orang	xxix
7	Hasil Uji Validitas Variabel Proses	xl
8	Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	xliv
9	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	xlviii
10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Produk	xlix
11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga	l
12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi	li
13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lokasi	lii
14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Orang	liii
15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Proses	liv
16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik	lv

17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian	Ivi
18	Output Karakteristik Responden	Ivii
19	Output Model RMSEA	Iviii
20	Output Model - t	Ixviii