



**PENGARUH PERSEPSI HARGA, LAYANAN PURNA JUAL DAN PERSONAL  
SELLING TERHADAP KEPUTUSAN PENYEWAAN MESIN EDC PADA  
PT MULTI ADI PRAKARSA MANUNGGAL  
(KARTUKU)**



**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2014**



**PENGARUH PERSEPSI HARGA, LAYANAN PURNA JUAL DAN PERSONAL  
SELLING TERHADAP KEPUTUSAN PENYEWAAN MESIN EDC PADA  
PT MULTI ADI PRAKARSA MANUNGgal  
(KARTUKU)**



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

UNIVERSITAS  
**MERCUBUANA**  
NANDY KURNIAWAN  
NIM : 55110110025

**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2014**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Persepsi Harga,Layanan Purna Jual Dan *Personal Selling* Terhadap Keputusan Penyewaan Mesin EDC Pada PT Multi Adi Prakarsa Manunggal (KARTUKU)  
 Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan  
 Nama : Nandy Kurniawan  
 Nim : 55110110025  
 Program : Pascasarjana  
 Tanggal : 16 Agustus 2014



Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

(Prof. Dr. Didik J Rachbini)

(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

## PERNYATAAN

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

Judul	:	Pengaruh Persepsi Harga,Layanan Purna Jual Dan <i>Personal Selling</i> Terhadap Keputusan Penyewaan Mesin EDC Pada PT Multi Adi Prakarsa Manunggal (KARTUKU)
Bentuk Tesis	:	Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama	:	Nandy Kurniawan
Nim	:	55110110025
Program	:	Pascasarjana
Tanggal	:	16 Agustus 2014

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 kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya.

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Jakarta, 16 Agustus 2014



(Nandy Kurniawan)

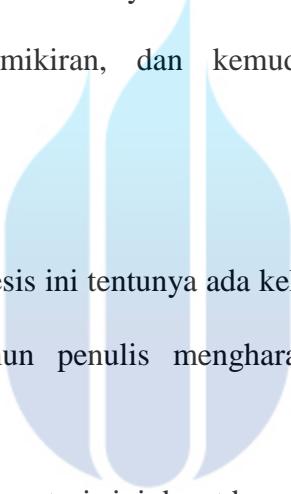
## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya yang besar, sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini dengan judul “**PENGARUH PERSEPSI HARGA, LAYANAN PURNA JUAL DAN PERSONAL SELLING TERHADAP KEPUTUSAN PENYEWAAN MESIN EDC PADA PT MULTI ADI PRAKARSA MANUNGGAL (KARTUKU)**” yang merupakan salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga bisa menyelesaikan tesis ini tepat pada waktunya.
2. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dorongan moril dan materiil dalam rangka penyusunan tesis ini khususnya Almarhumah Ibu Saya.
3. Istri saya tercinta yang telah memberikan dorongan moril selama penyusunan Tesis ini.
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana
5. Ibu Dr.Augustina Kurniasih,ME. Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana

6. Bapak Dr. Baruna Hadibrata, SE, MM. CRBD selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktunya kepada penulis dalam membimbing penulisan tesis ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
8. Dosen-dosen Program Pasca Sarjana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya yang sangat berharga selama perkuliahan berlangsung.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan bantuan, pemikiran, dan kemudahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.



Penulis menyadari bahwa tesis ini tentunya ada kekurangan baik dalam isi maupun proses penyajiannya, namun penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan tesis ini.

Harapan akhir penulis, semoga tesis ini dapat berguna baik bagi yang membacanya maupun pihak-pihak yang memerlukannya.

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Jakarta, Agustus 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	i
<b>ABSTRACT.....</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	iii
<b>PERNYATAAN.....</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	v
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	4
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	4
1.2.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Maksud Penelitian.....	5
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II DISKRIPSI PERUSAHAAN.....</b>	8
2.1 Sejarah Perusahaan.....	8
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha.....	9
2.2.1 Perangkat Keras.....	9
2.2.2 Perangkat Lunak.....	9
2.2.3 Jasa.....	10
2.3 Sumber Daya.....	11
2.4 Tantangan Bisnis.....	11
2.5 Proses Bisnis.....	13
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....</b>	14
3.1. Kajian Pustaka.....	14
3.1.1 Persepsi Harga.....	15
3.1.1.1 Tujuan Penetapan Harga.....	16
3.1.1.2 Teori Pembentukan Harga.....	17
3.1.1.3 Dimensi Persepsi Harga.....	17
3.1.2. Kualitas Layanan Puma Jual.....	19
3.1.2.1 Pengertian Pelayanan.....	19
3.1.2.2 Pengertian Layanan Puma Jual.....	19
3.1.2.3 Dimensi Layanan Puma Jual.....	20

3.1.3.	Personal Selling .....	21
3.1.4.	Keputusan Pembelian.....	23
3.1.4.1.	Pengenalan Kebutuhan dan Keinginan.....	25
3.1.4.2.	Pencarian Informasi.....	25
3.1.4.3.	Evaluasi Alternatif.....	26
3.1.4.4.	Keputusan Pembelian.....	26
3.1.4.5.	Perilaku Sesudah Pembelian.....	26
3.2	Hubungan Persepsi Harga, Kualitas Layanan Puma Jual dan Personal Selling terhadap Keputusan Pembelian.....	27
3.2.1	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	27
3.2.2	Pengaruh Kualitas Layanan Puma Jual terhadap Keputusan Pembelian.....	29
3.2.3	Pengaruh Kualitas Personal Selling thdp Keputusan Pembelian .....	30
3.3	Penelitian Terdahulu.....	31
3.4	Kerangka Pemikiran.....	33
3.5	Hipotesis.....	34
<b>BAB IV</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
4.1	Jenis Disain Penelitian.....	36
4.2	Ruang Lingkup.....	36
4.3	Lokasi Penelitian.....	36
4.4	Pendekatan Penelitian.....	37
4.5	Variabel Penelitian.....	37
4.5.1	Definisi Konsep .....	37
4.5.2	Definisi Operasional.....	38
4.6	Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
4.7	Jenis dan Sumber Data.....	40
4.8	Teknik Pengumpulan Data .....	41
4.9	Metode Analisis Data.....	41
4.9.1.	Uji Instrumen .....	41
4.9.1.1.	Uji Validitas .....	41
4.9.1.2.	Uji Reliabilitas .....	42
4.9.2.	Uji Penyimpangan Klasik .....	42
4.9.2.1.	Uji Normalitas.....	43
4.9.2.2.	Uji Multikolinieritas .....	43
4.9.2.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	43
4.9.3.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
4.9.4.	Uji Partial (Uji t).....	44
4.9.5.	Uji Simultan (Uji f) .....	44
4.9.6.	Koefisien Determinasi .....	45
4.9.7.	Analisis Dimensi .....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Proses Keputusan Konsumen .....	25
Gambar 3.2 Persepsi Harga dan Keputusan Pembelian.....	29
Gambar 3.3 Kualitas Layanan Purna Jual dan Keputusan Pembelian.....	31
Gambar 3.4 Personal Selling dan Keputusan Pembelian.....	32
Gambar 3.5 Model Penelitian.....	35
Gambar 5.1 Uji Normalitas.....	54
Gambar 5.2 Uji Heteroskedastitas.....	57



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Jumlah Proposal Penawaran.....	2
Tabel I.2 Perbandingan MDR.....	2
Tabel I.3 Email Keluhan.....	3
Tabel I.4 Jumlah TSF.....	3
Tabel I.5 Persentase Keluhan.....	4
Tabel III.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel IV.1 Operasional Variabel .....	38
Tabel IV.2 Sebaran Kuesioner.....	40
Tabel IV.3 Matriks Korelasi dimensi antar variabel (bebas dan terikat).....	46
Tabel V.4 Hitung Uji Validitas Variabel Persepsi Harga (X1).....	48
Tabel V.5 Hitung Uji Validitas Variabel Layanan Puma Jual (X2).....	48
Tabel V.6 Hitung Uji Validitas Variabel Personal Selling (X3) .....	48
Tabel V.7 Hitung Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	49
Tabel V.8 Uji Reliabilitas.....	49
Tabel V.9 Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel V.10 Status Responden.....	50
Tabel V.11 Pengalaman Menggunakan Mesin EDC .....	51
Tabel V.12 Lama Berhubungan dengan Kartuku.....	51
Tabel V.13 Multikolinearitas.....	54
Tabel V.14 Koefisien Determinasi .....	56
Tabel V.15 Uji F .....	57
Tabel V.16 Uji t dan Analisis Model Regresi .....	58
Tabel V.17 Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	60

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner.....	68
Hasil Kuesioner.....	70
Hasil SPSS.....	74

