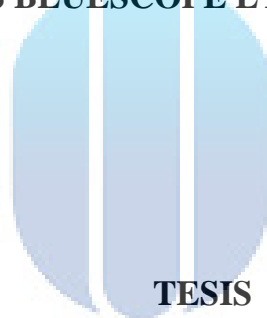


**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KUDA-KUDA BAJA RINGAN *SMARTRUSS*
PADA PT. NS BLUESCOPE LYSAGHT INDONESIA**



TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Disusun Oleh
Fahri Mutaqin**

55112110132

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian Kuda-Kuda Baja Ringan Smartruss pada PT. NS BlueScope Lysaght Indonesia

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Fahri Mutaqin

Nim : 55112110132

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Oktober 2014

Pembimbing Utama

(Dr. Rina Astini, SE.,MM)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui Mengesahkan
Direktur Program Pasca Sarjana 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, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian Kuda-Kuda Baja Ringan Smartruss pada PT. NS BlueScope Lysaght Indonesia

Bentuk Tesis : Penelitian atau Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Fahri Mutaqin

NIM : 55112110132

Program : Pascasarjana Manajemen Pemasaran

Tanggal : 27 Oktober 2014

Merupakan hasil studi penulis, 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 diperguruan tinggi lain. Semua informasi data dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

Jakarta, 27 Oktober 2014

(Fahri Mutaqin)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia Nya pada penulis. Sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : “ Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Kuda-Kuda Baja Ringan merek *Smartruss* pada PT NS BlueScope Lysaght Indonesia.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta

Penulis menyadari bahwa tidak akan dapat menyelesaikan Tesis ini tanpa bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dan dukungan dalam penyelesaian Tesis ini dari awal hingga selesai.

Secara khusus pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof Dr Didik J Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana
2. Dr. Agustina Kurniasih, ME Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen
3. Dr Rina Astini, ME Sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan

4. Drs Wawan Purwanto, SE, ME Selaku Dosen Penelaah pada seminar proposal yang telah memberikan banyak masukan sehingga Tesis ini bisa lebih sempurna
5. Muchsin S. Shihab, MBA., Ph.D Selaku Dosen Penguji pada Sidang Tesis yang telah banyak memberikan masukan sehingga penulisan Tesis ini bisa selesai dengan sempurna
6. Dr. Farida Elmi, MM Selaku Dosen Penguji pada Sidang Tesis yang telah banyak memberikan masukan sehingga penulisan Tesis ini bisa selesai dengan sempurna
7. Seluruh Dosen yang telah memberikan ilmunya selama penulis mengambil gelar Magister Manajemen
8. Seluruh Staff Administrasi Program Studi Magister Manajemen dan Staff Perpustakaan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung
9. Seluruh Rekan-Rekan Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, khususnya rekan-rekan mahasiswa angkatan XX1 yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan ini
10. Bapak Susanto Samsudin, selaku President Director PT NS BlueScope Lysaght Indonesia yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian pada salah satu produk yakni kuda-kuda baja ringan *Smartruss*
11. Segenap rekan kerja PT NS BlueScope Lysaght Indonesia dan semua pihak yang turut membantu sehingga penelitian ini selesai

12. Almarhum ayahanda Asri Tjikman yang semasa beliau masih bersama kami senantiasia memberikan dukungan dan semangat kepada kami, agar terus meraih pendidikan yang baik agar dapat berguna bagi bangsa dan negara, juga Ibunda tercinta Muznah Hasan atas segala perngorbanan, perjuangan dan kasih sayangnya dalam membimbing dan mendidik kami, salam hormat dari ananda, juga tak lupa kakak dan adik tercinta Nila Sofana, Farhan Mutiar dan Nita Silfana atas doa dan dukungannya

13. Shiren Dwi Azzahra yang selalu memberikan dorongan semangat dan doa

Kiranya hasil penelitian Tesis ini dapat memberikan sumbangsih dalam studi Keputusan Pembelian yang dipengaruhi oleh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual, serta menjadi referensi bagi penulis selanjutnya

Jakarta, Oktober 2014

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT	i
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	10
1.3. Rumusan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Kegunaan Penelitian.....	11
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan.....	13
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha.....	14
2.3. Sumber Daya.....	15
2.4. Tantangan Bisnis.....	16
2.5. Kegiatan Fungsi Bisnis.....	17
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1. Kajian Pustaka.....	22
3.1.1. Persepi Harga.....	22
3.1.1.1 Pengertian Harga.....	22
3.1.1.2 Pengertian Persepsi Harga.....	26

3.1.2. Kualitas Produk.....	30
3.1.2.1 Pengertian Kualitas.....	30
3.1.2.2 Pengertian Produk	31
3.1.2.3 Pengertian Kualitas Produk	32
3.1.3 Layanan Purna Jual	36
3.1.3.1 Pengertian Layanan	36
3.1.3.2 Pengertian Layanan Purna Jual	37
3.1.3.3 Dimensi Layanan Purna Jual	38
3.1.3.4 Keputusan Pembelian	41
3.2. Penelitian Terdahulu	45
3.3. Kerangka Pemikiran	47
3.4. Hipotesis	48

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian.	50
4.2. Ruang Lingkup	51
4.3. Lokasi Penelitian	52
4.4. Pendekatan Penelitian.....	52
4.5. Variabel Penelitian	53
4.5.1. Definisi Konsep.....	53
4.5.2. Definisi Operasional.....	55
4.6. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	58
4.6.1. Populasi	58
4.6.2. Sampel.....	58
4.7. Jenis dan Sumber Data	60
4.8. Teknik Pengumpulan Data	61
4.8.1 Kuisisioner	61
4.8.2 Wawancara	62

4.9. Teknik Analisis Data	62
4.9.2 Pengujian Instrumen Penelitian	64
4.9.2.1 Uji Validitas	64
4.9.2.2 Uji Reliabilitas	65
4.9.3. Uji Asumsi Klasik	67
4.9.3.1. Uji Normalitas	67
4.9.3.2 Uji Multikolonieritas	68
4.9.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.9.4 Uji Hipotesis	70
4.9.4.1 Uji Regresi Linear Berganda	70
4.9.4.2 Uji t (Uji Parsial)	71
4.9.4.3 Uji Statistik F (Uji Simultan)	71
4.9.4.4 Koefisien Determinasi	72
4.10 Analisa Dimensi Variabel Penelitian	72

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	75
5.2. Hasil Penelitian	75
5.2.1 Penyajian Data	75
5.2.2 Karakteristik Responden	75
5.2.3. Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	76
5.2.3.1 Uji Validitas.....	77
5.2.3.2 Uji Reabilitas	79
5.2.4. Uji Penyimpangan Asumsi Klasik.....	80
5.2.4.1 Uji Normalitas	80
5.2.4.2 Uji Multikolinearitas	82
5.2.4.3 Uji Heteroskedastisitas	83
5.2.5 Uji Hipotesis	84
5.2.5.1 Analisis Korelasi dan Determinasi	84
5.2.5.2 Analisis Determinasi	85
5.2.5.3 Pengujian Korelasi Antar Dimensi.....	85

5.2.6 Analisis Regresi Linear Berganda	87
5.2.6.1 Hasil Pengujian Simultan (Uji F)	88
5.2.6.2 Hasil Pengujian Parsial (Uji t)	92
5.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
5.3.1 Pengaruh Persepsi Harga	91
5.3.2 Pengaruh Kualitas Produk	93
5.3.3. Pengaruh Layanan Purna Jual	94
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.	96
6.2. Saran	97
6.3 Saran Bagi Penelitian Berikutnya.....	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	103
RIWAYAT HIDUP	121

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 <i>Dispatch Report</i> 2013 - 2014.....	3
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Produk Rangka Atap Baja Ringan	5
Tabel 1.3 Perbandingan Harga Produk Genteng Metal	5
Tabel 1.4 Data Keluhan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk 2013-2014.....	8
Tabel 1.5 Data Keluhan Pelanggan Terhadap Layanan Purna Jual 2013-2014.....	9
Tabel 3.1 Peneletian Terdahulu.....	46
Tabel 4.1 Variabel Operasional Penelitian.....	55
Tabel 4.2 Indeks Reliabilitas dan Interpretasinya	67
Tabel 4.3 Matrik Korelasi Dimensi antar Variabel Penelitian.....	73
Tabel 5.1 Tingkat Pendidikan	75
Tabel 5.2 Uji Validitas Persepsi Harga (X1)	77
Tabel 5.3 Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	77
Tabel 5.4 Uji Validitas Layanan Purna Jual (X3).....	78
Tabel 5.5 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	79
Tabel 5.6 Uji Reabilitas	79
Tabel 5.7 Uji Kolmogorov-Smirnov	81
Tabel 5.8 Uji Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 5.9 Korelasi Nilai R dan R Square.....	84
Tabel 5.10 Interpretasi Koefisien Korelasi	85
Tabel 5.11 Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	86
Tabel 5.12 Perhitungan Koefisien Regresi Berganda	88
Tabel 5.13 Uji Statistik F	88
Tabel 5.14 Uji Statistik T	90

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Kredit Properti (KPR dan KPA) Juni 2012 – Mei 2013	1
Gambar 1.2 Grafik <i>Actual Dispatch Report</i> Juli 2013 – Mei 2014	4
Gambar 2.1 Lokasi Pabrik PT NS BlueScope Lysaght Indonesia	13
Gambar 2.1 Tujuan Perubahan Struktur Organisasi Perusahaan	16
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Tim Manajemen 2014 / 2015	16
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Pemasaran Regional Pusat 2014 -2015	17
Gambar 2.2 Aspek Utama Konsumen Memilih Material Konstruksi Baja	18
Gambar 2.2 <i>Flow Process Prospecting</i>	19
Gambar 2.2 <i>Supply Chain, Order Fulfillment and Purchasing</i>	20
Gambar 3.1 Dimensi Persepsi Harga	30
Gambar 3.2 Dimensi Kualitas Produk	35
Gambar 3.3 Dimensi Layanan Purna Jual	41
Gambar 3.4 Model Lima Tahap Proses Pembelian	44
Gambar 3.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	47
Gambar 5.1 Grafik Histogram	80
Gambar 5.2 Normal P-P Plot	81
Gambar 5.3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	83



I. PERSONAL DATA

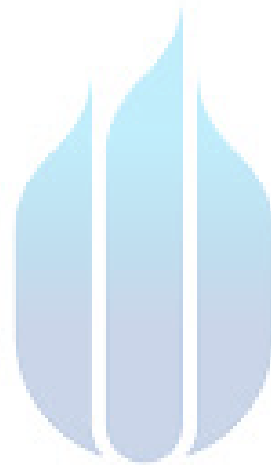
Full Name : Fahri Mutaqin
Place, Date of Birth : Jakarta, 18th November 1974
Sex : Male
Nationality : Indonesia
Religion : Moslem
Address : Jl Katalia Raya No 4 Tomang Raya Jakarta Barat
Phone : 021 5683529
Mobile : 08121034458
Height, Weight : 173 cm / 72 kg
Marital Status : Single

II. EDUCATION BACKGROUND

1. SDN 09 Jakarta Barat, 1980 - 1986
2. SMPN 130 Jakarta Barat, 1986 - 1989
3. SMU Utama 2 Tanjung Karang Lampung 1989 - 1992
4. Atma Jaya Yogyakarta University 1993 - 1998

III WORKING EXPERIENCE

1. BCI Asia as Area Sales Manager (Surabaya), 2002 – 2004
2. PT NS BlueScope Lysaght Indonesia 2004 - 2014



UNIVERSITAS
MERCU BUANA