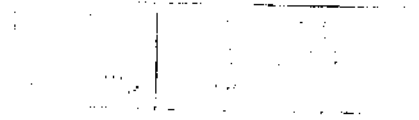


## **ABSTRACT**

*This paper has a purpose to know the reason and consumer decisions study cases in the use of services Mutiara Indah Tour and Travel Branch Apartment Thamrin Residence Jakarta. Research method that used is descriptive quantitative analysis, with searching data through interviews and questionnaires. From writing result can be seen that the use of services Mutiara Indah Mutiara Indah Tour and Travel consumers will see from the perception of a given price, sales promotion, and also the quality of service provided by the staff of Mutiara Indah Tour and Travel well before making a purchase and after purchase and use of services Mutiara Indah Tour and Travel and specially for branch Jakarta Thamrin Residence.*

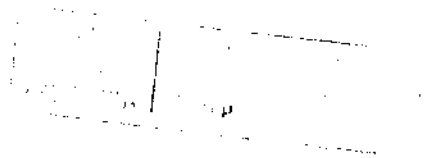
*Keywords: Perception of price, sales promotion, Service Quality, Consumer Decision*



## **ABSTRAK**

Tesis ini bertujuan untuk mengetahui alasan dan keputusan konsumen studi kasus dalam penggunaan Jasa Mutiara Indah Tour and Travel Kantor Cabang Apartemen Thamrin Residence Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dekriptif kuantitatif dengan metode pengolahan data melalui wawancara dan kuisioner. Dari hasil penulisan dapat diketahui bahwa dalam penggunaan jasa Mutiara Indah Mutiara Indah Tour and Travel konsumen akan melihat dari Persepsi Harga yang diberikan, Promosi penjualan, dan juga Kualitas layanan yang diberikan oleh para staff Mutiara Indah Tour and Travel baik sebelum melakukan pembelian maupun sesudah melakukan pembelian dan penggunaan jasa Mutiara Indah Tour and Travel khusus nya untuk Cabang Thamrin Residence Jakarta.

**Kata Kunci : Persepsi Harga, Promosi penjualan, Kualitas Layanan, Keputusan Konsumen.**



## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul** : Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Konsumen. (Studi kasus dalam penggunaan Jasa Mutiara Indah Tour and Travel Kantor Cabang Apartemen Thamrin Residence Jakarta)

**Bentuk Karya Akhir** : Riset Bisnis

**Nama** : Rika Sumatril

**Nim** : 55111110262

**Program** : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

**Tanggal** : September 2013

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Mengesahkan

Ketua Program studi Magister Manajemen

(Dr. Augustina Kurniasih, ME.)

Pembimbing Utama

(Prof. Dr. Ngadino Surip Dipo Sumarto)

## PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Konsumen. (Studi kasus dalam penggunaan Jasa Mutiara Indah Tour and Travel Kantor Cabang Apartemen Thamrin Residence Jakarta)

Bentuk Tesis : Kuantitatif Analisis

Nama : Rika Sumatril

NIM : 55111110262

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 28 Agustus 2013

Merupakan hasil studi dan penelitian, sebagai karya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang di tetapkan dengan Surat Keputusan Program 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 pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, September 2013



(Rika Sumatril)

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilalamin segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, atas segala karunia dan Ridho NYA, sehingga tesis dengan judul *“Analisis persepsi Harga, Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Konsumen (studi kasus dalam penggunaan Jasa Mutiara Indah Tour and Travel Kantor cabang Apartemen Thamrin Residence)”* ini dapat diselesaikan.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar besarnya, kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Ngadino Surip Diposumarto, sebagai dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam penyusunan Tesis ini.
2. Bapak Har Adi Basri, MEc,PhD Selaku Penguji Sidang Thesis.
3. Ibu Dr.Rina Astini MM, selaku penguji pada seminar proposal Thesis.
4. Ketua Program Studi Pascasarjana Magister Manajemen Ibu Dr.Agustina Kurniasih ME.
5. Seluruh Dosen Program Pascasarjana Magister Manajemen yang telah membantu penulis selama mengikuti perkuliahan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama proses belajar mengajar.
6. Seluruh Staff Administrasi Pada Program Pascasarjana yang telah membantu penulis dalam memberikan kemudahan dan dorongan semangat dalam penulisan Tesis ini, dan khususnya Ibu Yuni yang selalu memberikan motivasi dan mendorong penulis untuk selalu semangat dalam penyusunan karya akhir ini.

7. Almarhum Ayahanda Mardanus dan Almarhuma Ibunda Tercinta Darmaini yang telah melahirkan dan membesarkan ananda, semoga Ayahanda dan Ibunda bisa <sup>bertemu</sup> senang dialam sana.
8. Kakanda Marniati, Efridalniwati, Lentri Desmayenti, Ida Elfira, Wiwit Eljunida dan adinda M Dapit Isa dan Poppy Yuliani Yang telah memberikan dorongan Moril dan Materil kepada Penulis.
9. Sahabat ku tercinta Tarsis, Harmoko, Betty, Cumi, Arief, Dr Nuniek yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian Tesis ini, dan teman teman yang lain nya yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
10. Bapak Djohari dan Ibu Maria Djohari selaku Pendiri dan pemilik Perusahaan Mutiara Indah Tour and Travel.
11. Bapak Asep Selaku pimpinan cabang dari Mutiara Indah Tour and Travel Apartemen Thamrin Residence yang telah bersedia membantu penulis dan mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian ini.
12. Keluarga besar Mutiara Indah Tour and Travel Ibu Sarah, In Minarni, Rosa, Giana, Choliso dan rekan rekan sejawat yang telah membantu dalam penyelesaian dan penulisan Tesis ini yang tidak bisa penulis uraikan satu persatu.
13. Seluruh Konsumen dari Mutiara Indah Tour and Travel yang tidak bisa penulis uraikan satu persatu.
14. Rekan rekan Mahasiswa dan Mahasiswi Program Magister Manajemen Pemasaran khusus nya angkatan tahun 2011/2012.
15. Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai

Yayasan Menara Bhakti	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	Sumbangan
Tanggal :	06/02/14
No. Reg. :	1. F/213/291
	2. TH/SI/13/196



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, PROMOSI PENJUALAN DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS DALAM PENGGUNAAN JASA MUTIARA INDAH  
TOUR AND TRAVEL CABANG THAMRIN RESIDENCE JAKARTA)**

**TESIS**

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

**Oleh**

**RIKA SUMATRIL**

**Nim : 55111110262**

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

**2013**

masukannya bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, September 2013

(Rika Sumatril)





## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Perumusan dan Batasan Masalah .....	14
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	14
1.2.2 Rumusan Masalah .....	15
1.2.3 Batasan Masalah .....	15
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	16
1.3.1 Maksud Penelitian .....	16
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	16
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	17
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	17
1.4.2 Kegunaan Penelitian .....	17

## BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1	Sejarah Perusahaan .....	18
2.2	Lingkup dan Bidang Usaha .....	19
2.3	Visi, Misi, Services & Budaya Perusahaan .....	21
2.4	Sumber Daya .....	23
2.5	Tantangan Bisnis .....	24
2.6	Proses Bisnis .....	25

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

### 3.1 Kajian Teori

3.1.1	Pemasaran .....	29
3.1.2	Pengertian Bauran Pemasaran .....	35
3.1.3	Pengertian Harga .....	38
3.1.3.1	Tujuan Penetapan Harga .....	42
3.1.4	Promosi Penjualan .....	46
3.1.5	Pelayanan .....	53
3.1.5.1	Dimensi Kualitas Jasa .....	54
3.1.6	Keputusan Konsumen dalam menggunakan Jasa .....	62
3.1.7	Pengaruh X1 terhadap Y .....	66
3.1.8	Pengaruh X2 terhadap Y .....	85
3.1.9	Pengaruh X3 terhadap Y .....	96
3.1.10	Pengaruh X1,X2,X3 terhadap Y secara Simultan .....	118

3.2	Penelitian Terdahulu .....	119
3.3	Kerangka Pikir .....	120
3.4	Hipotesis Penelitian .....	121
<b>BAB IV. METODE PENELITIAN</b>		
4.1	Jenis Desain Penelitian .....	122
4.2	Ruang Lingkup .....	123
4.3	Lokasi Penelitian .....	123
4.4	Pendekatan Penelitian .....	123
4.5	Variabel Penelitian .....	124
	4.5.1 Definisi Konsep .....	125
	4.5.2 Definisi Operasional .....	126
4.6	Populasi dan Sampel Penelitian .....	130
	4.6.1 Populasi .....	130
	4.6.2 Sampel .....	131
4.7	Jenis dan Sumber Data .....	132
4.8	Teknik Pengumpulan Data .....	133
	4.8.1 Metode Kuesioner atau angket .....	134
	4.8.2 Wawancara .....	135
4.9	Teknik Analisis Data .....	136
	4.9.1 Uji Instrumen .....	136
	4.9.2 Uji Asumsi Klasik .....	138
	4.9.3 Uji Analisis Regresi Linear .....	142

4.9.4 Uji Hipotesis .....	143
4.9.5 Analisis Dimensi .....	148
<b>BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Profil Responden .....	151
5.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	155
5.3. Uji Asumsi Dasar .....	161
5.3.1 Uji Normalitas .....	161
5.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	164
5.4. Pembahasan Hasil .....	175
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan .....	180
6.2. Saran .....	181
6.3. Penelitian Selanjutnya .....	183
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>184</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kegiatan Promosi Mutiara Indah Tour and Travel .....	2
Tabel 1.2 Penjualan Tiket dan Produk Lain Tahun 2012 .....	4
Tabel 1.3 Penjualan Tiket dan produk lain Tahun 2010-2012 .....	5
Tabel 1.4 Tabel Potongan Harga .....	6
Tabel 1.5 Daftar Harga Produk Pesaing Mutiara .....	7
Tabel 1.6 Daftar Karyawan Mutiara Indah Tour and Travel .....	9
Tabel 1.7 Daftar keluhan Konsumen .....	12
Tabel 4.1 Variabel Operasional .....	127
Tabel 4.2 Indeks Reliabilitas dan Interpretasinya .....	138
Tabel 4.3 Matrik Korelasi Dimensi antar Variabel Bebas dan Variabel Terikat .....	149
Tabel 5.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Perusahaan .....	152
Tabel 5.2 Validitas persepsi Harga,Promosi Penjualan,Kualitas Layanan dan Keputusan Konsumen dalam Penggunaan Jasa .....	155
Tabel 5.3 Ikhtisar Validitas persepsi Harga,Promosi Penjualan,Kualitas Layanan dan Keputusan Konsumen dalam Penggunaan Jasa .....	157
Tabel 5.4 Realibilitas Persepsi Harga .....	159
Tabel 5.5 Realibilitas Promosi Penjualan .....	160
Tabel 5.6 Realibilitas Kualitas Pelayanan .....	160
Tabel 5.7 Realibilitas Konsumen Dalam Penggunaan Jasa .....	161
Tabel 5.8 Uji Normalitas .....	162

Tabel 5.9 Uji Asumsi Klasik Kolinearitas .....	165
Tabel 5.10 Uji Auto Korelasi .....	166
Tabel 5.11 Hasil Uji Persamaan Garis Regresi .....	168
Tabel 5.12 Hasil Uji t .....	170
Tabel 5.13 Uji Statistik F .....	172
Tabel 5.14 Koefisien Determinasi .....	173
Tabel 5.15 Uji Korelasi Dimensi .....	174

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Bisnis Mutiara Indah Tour and Travel .....	26
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran .....	121
Gambar 4.1 Uji Simultan F .....	146
Gambar 4.2 Uji Parsial t .....	147
Gambar 5.1 Uji Normalitas P-P Plot Regretion .....	163
Gambar 5.2 Histogram Keputusan Jasa .....	164
Gambar 5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	167