



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN PURNA JUAL DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT. PATEC PRESISI ENGINEERING**

TESIS

UNIVERSITAS
Oleh
HARIYANTO
MERCU BUANA

NIM : 55110110130

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2013**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN PURNA JUAL DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT. PATEC PRESISI ENGINEERING**

TESIS

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

UNIVERSITAS
Oleh
MERCU BUANA
HARIYANTO

NIM : 55110110130

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2013**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini.

Judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Purna Jual dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada PT PATEC Presisi Engineering.

Bentuk Karya Akhir Riset Pengambilan Keputusan / Penyelesaian Masalah

Nama Hariyanto

NIM 55110110130

Program Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal Juli 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana. Karya Ilmiah 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 jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 18 Juli 2013

Hariyanto

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Purna Jual dan
Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada PT. PATEC
Presisi Engineering.

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

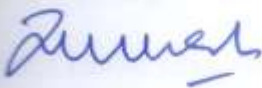
Nama : Hariyanto

NIM : 55110110130

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Augustina Kurniasih, ME.

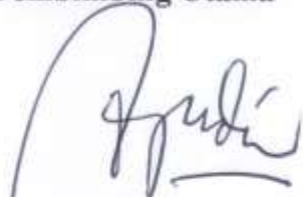
Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

MERCU BUANA

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Ngadino Surip, MS.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan wawasan berpikir dalam menyusun skripsi yang berjudul -

“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN PURNA JUAL DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. PATEC PRESISI ENGINEERING”

sehingga tesis ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya, yang merupakan salah satu syarat dalam meraih gelar Magister Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas MERCU BUANA, Jakarta

Dengan segala keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS. selaku Wakil Direktur Program Pasca Sarjana dan sekaligus sebagai dosen pembimbing utama serta penguji, yang telah memberikan saran dan kritik dari sejak pembimbingan hingga penyelesaian karya akhir ini.
2. Ibu DR. Rina Astini, SE, ME, selaku dosen penelaah dan penguji yang telah memberikan banyak masukan-masukan, kritik dan saran dalam penyelesaian karya akhir ini.
3. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
4. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE, ME selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen dan Ketua sidang yang telah memberikan kritik dan saran pada karya akhir ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar di program Magister Manajemen Universitas MERCU BUANA yang telah memberikan berbagai ilmu, pengalaman, semangat dan nasehat yang tidak ternilai dengan apapun kepada penulis ketika duduk di bangku kuliah.
6. Seluruh staf dan karyawan Sekretariat Magister Manajemen Universitas MERCU BUANA yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam hal mengurus dan menyelesaikan kegiatan administrasi.
7. Kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa yang tidak ternilai besarnya kepada penulis
1. Kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa yang tidak ternilai besarnya kepada penulis.
2. Istriku tercinta, Epi Setiawati, yang tiada henti memberikan dorongan moral kepada penulis untuk penyelesaian karya akhir ini.
7. Teman-teman Universitas MERCU BUANA Menteng Angkatan 17 dan 18 tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun tesis ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun, dengan harapan semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pihak yang memerlukan. Semoga semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa.

Jakarta 18 Juli, 2013

Penulis

Hariyanto

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	12
2.2. Visi dan Misi	13
2.3. Lingkup Bidang Usaha	14
2.4. Sumber daya yang dimiliki	15
2.5. Struktur Organisasi	16
2.6. Proses Bisnis	17
2.7. Tantangan Bisnis	18

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS

	3.1. Kajian Pustaka	19
	3.1.1. Kualitas Produk	19
BAB III	3.1.2. Kualitas Layanan Purna Jual	26
	3.1.3. Harga.....	29
	3.1.4. Keputusan Pembelian	39
	3.1.5. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	46
	3.1.6. Pengaruh Kualitas Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian.....	47
	3.1.7. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	50
	3.1.8. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Purna Jual dan harga terhadap Keputusan Pembelian	52
	3.1.9. Penelitian Terdahulu	53
	3.2. Kerangka Pemikiran	55
	3.3. Hipotesis Penelitian	56

METODE RISET

	4.1. Metode Penulisan	57
	4.2. Obyek Penelitian	58
BAB IV	4.3. Populasi dan Sampel Penelitian	58
	4.3.1 Populasi	58
	4.3.2 Sampel	59
	4.4. Variabel Penelitian	59
	4.5. Operasional Variabel	60
	4.6. Pelaksanaan Penelitian	65
	4.6.1. Instrumen Penelitian	65
	4.6.2. Skala Pengukuran	65
	4.7. Metode Pengumpulan Data	66

4.8. Analisis Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner	67
4.8.1 Uji Validitas	68
4.8.2 Uji Reliabilitas	69
4.9. Pengujian Hipotesis	70
4.10. Metode Analisis	71
4.10.1 Statistik Deskriptif	71
4.10.2 Analisis Kuantitatif	73
4.11. Uji Data Klasik	74
4.11.1. Uji Normalitas	74
4.11.2. Uji Multikolinieritas	75
4.11.3. Uji Heteroskedastisitas.....	75
4.11.4. Uji Autokorelasi	76
4.12. Analisis Dimensi	77
BAB V ANALISA PEMBAHASAN	
5.1. Gambaran Umum Responden	79
5.2. Pengolahan Data	81
5.3. Statistik Deskripsi Penelitian	82
5.4. Uji Instrumen.....	83
5.5. Test Koefisien Korelasi	90
5.7. Uji Data Klasik	93
5.6. Koefisien Regresi	96
5.6.1. Regresi Linier Sederhana	96
5.6.2. Regresi Linier Berganda	102
5.8. Matriks Korelasi Antar Dimensi	104
5.9. Pembahasan Hasil	107

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	110
6.2. Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN	116
RIWAYAT HIDUP	161



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penjualan Sepeda motor (unit) 2012.....	2
Tabel 1.2. Data Perusahaan pesaing PT. PATEC Presisi Engineering.	3
Tabel 1.3. Tingkat Harga Penawaran antar Perusahaan Stamping ke Pelanggan.....	7
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu	53
Tabel 4.1. Operasional Variabel	60
Tabel 4.2. Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel Bebas dan Variabel Terikat	78
Tabel 5.1. Pendidikan Terakhir Responden.....	80
Tabel 5.2. Lama menjadi Pelanggan PT. PATEC	81
Tabel 5.3. Statistik Deskriptif Data Penelitian	82
Tabel 5.4. Validitas Butir Pertanyaan Kualitas produk	84
Tabel 5.5. Reliability Statistics Kualitas produk	84
Tabel 5.6. Validitas Butir Pertanyaan Layanan Purna Jual	86
Tabel 5.7. Reliability Statistics Layanan Purna Jual	86
Tabel 5.8. Validitas Butir Pertanyaan Harga	87
Tabel 5.9. Reliability Statistics Harga	87
Tabel 5.10. Validitas Butir Pertanyaan Keputusan Pembelian	89
Tabel 5.11. Reliability Statistics Keputusan Pembelian	89
Tabel 5.12. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi ...	90
Tabel 5.13. Korelasi Kualitas produk dengan Keputusan Pembelian	90
Tabel 5.14. Korelasi Layanan Purna Jual dengan Keputusan Pembelian	91
Tabel 5.15. Korelasi Harga dengan Keputusan Pembelian	92
Tabel 5.16. Uji Multikolinieritas	94

Tabel 5.17. Uji Autokorelasi	96
Tabel 5.18. Koefisien Regresi Kualitas produk terhadap Keputusan Pembelian	97
Tabel 5.19. Koefisien Determinan (R ²) Kualitas produk terhadap Keputusan Pembelian	97
Tabel 5.20. Koefisien Regresi Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian	99
Tabel 5.21. Koefisien Determinan (R ²) Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian	100
Tabel 5.22. Koefisien Regresi Harga terhadap Keputusan Pembelian	101
Tabel 5.23. Koefisien Determinan (R ²) Harga terhadap Keputusan Pembelian	101
Tabel 5.24. Pengaruh Kualitas produk, Layanan Purna Jual dan Harga Secara Bersama-sama Terhadap Keputusan Pembelian	103
Tabel 5.25. Koefisien Determinan (R ²) Kualitas produk, Layanan Purna Jual dan Harga Secara Bersama-sama Terhadap Keputusan Pembelian	104
Tabel 5.26. Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel Bebas dengan Variabel Terikat	105
Tabel 5.27. Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	106

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Klaim kualitas barang dari pelanggan tahun 2012.....	4
Gambar 1.2 Grafik klaim After sales service dari pelanggan tahun 2012	5
Gambar 1.3 Grafik Penjualan PT PATEC Tahun 2012.....	6
Gambar 3.1 Kerangka pemikiran : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Purna Jual, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian. 55	
Gambar 4.1 Penentuan daerah kritis	70
Gambar 5.1 Prosentase Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	93
Gambar 5.2 Uji Heteroskedastisitas	95
Gambar 5.3 Penentuan Daerah Kritis Kualitas produk terhadap Keputusan Pembelian	98
Gambar 5.4 Penentuan Daerah Kritis Layanan Purna Jual terhadap Keputusan Pembelian	100
Gambar 5.5 Penentuan Daerah Kritis Harga terhadap Keputusan Pembelian	102



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Identitas dan karakteristik Responden	116
Lampiran 2. Kuesioner Variabel Kualitas Produk.....	116
Lampiran 3. Kuesioner Variabel Kualitas Layanan Purna Jual.....	117
Lampiran 4. Kuesioner Variabel Harga.....	118
Lampiran 5. Kuesioner Variabel Keputusan Pembelian	119
Lampiran 6. Tabulasi Kuesioner Identitas dan karakteristik Responden	120
Lampiran 7. Tabulasi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	121
Lampiran 8. Tabulasi Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Purna Jual	122
Lampiran 9. Tabulasi Responden Terhadap Variabel Harga	123
Lampiran 10. Tabulasi Responden Terhadap Variabel Keputusan pembelian	124
Lampiran 11. Tabulasi Matriks Korelasi Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	125
Lampiran 12. Tabulasi Matriks Korelasi Responden Terhadap Variabel Layanan Purna Jual.....	126
Lampiran 13. Tabulasi Matriks Korelasi Responden Terhadap Variabel Harga	127
Lampiran 14. Tabulasi Matriks Korelasi Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	128
Lampiran 15. Tabel Analisis SPSS frekuensi Pendidikan terakhir dan Lama menjadi pelanggan	129
Lampiran 16. SPSS Uji Realibilitas Kualitas Produk	130
Lampiran 17. SPSS Uji Realibilitas Kualitas Layanan Purna Jual	131

Lampiran 18 SPSS Uji Realibilitas Harga.....	132
Lampiran 19. SPSS Uji Realibilitas Keputusan pembelian.....	133
Lampiran 20. SPSS Uji Validitas Kualistas Produk	134
Lampiran 21. SPSS Uji Validitas Kualistas Layanan Purna Jual	135
Lampiran 22. SPSS Uji Validitas Harga	136
Lampiran 23. SPSS Uji Validitas Keputusan pembelian.....	137
Lampiran 24. SPSS Koefessien korelasi Kualitas produk terhadap Keputusan pembelian.....	138
Lampiran 25. SPSS Koefessien korelasi Kualitas Layanan Purna Jual terhadap Keputusan pembelian	139
Lampiran 26. SPSS Koefessien korelasi Harga terhadap Keputusan pembelian	140
Lampiran 27. Tabel Analisis SPSS Uji Asumsi Klasik Normal P-P Lot.....	141
Lampiran 28. Tabel Analisis SPSS Uji Asumsi Klasik.....	142
Lampiran 29. SPSS Analisis Regresi Kualitas produk terhadap Keputusan pembelian	143
Lampiran 30. SPSS Analisis Regresi Layanan purna jual terhadap Keputusan pembelian	144
Lampiran 31. SPSS Analisis Regresi Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	145
Lampiran 32. SPSS Analisis Regresi Linier berganda.....	146
Lampiran 33. SPSS Matriks Korelasi antar Dimensi.....	147