

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
PT. WINATA PRATAMA INDONESIA (LUNAR FURNITURE)**

SKRIPSI

Nama : Adi Iswanto  
NIM : 43108110011



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
PT. WINATA PRATAMA INDONESIA (LUNAR FURNITURE)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Adi Iswanto  
NIM : 43108110011



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adi Iswanto  
NIM : 43108110011  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 08 Maret 2013



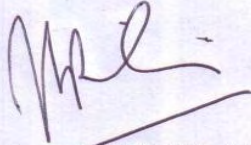
(Adi Iswanto)

NIM : 43108110011

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Adi Iswanto  
NIM : 43108110011  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Winata Pratama Indonesia ( Lunar Furniture)**  
Tanggal Ujian :

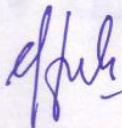
Disahkan Oleh :  
Pembimbing Skripsi



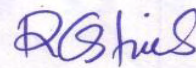
( Mochamad Rizki BBA.MBA. )  
Tanggal :

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen



( DR. Wiwik Utami, Ak, M.Si )  
Tanggal : 23-3-2013



( Dr. Rina Astini, SE,MM. )  
Tanggal : 23/3 2013

**LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

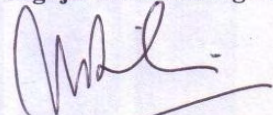
Skripsi  
Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan  
Pembelian Pada PT Winata Pratama Indonesia (Lunar Furniture)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**Adi Iswanto**  
**43108110011**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 08 Maret 2013

**Susunan Dewan Penguji**  
**Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi**



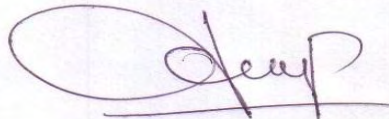
( Mochamad Rizki BBA.MBA. )

**Anggota Dewan Penguji**



( Zulfitri.MS.MM )

**Anggota Dewan Penguji**



( Dr.ir.Cecep Winata M.Si )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala petunjuk, kesehatan dan rahmat yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat di dalam memperoleh gelar Sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulisan skripsi ini rampung dengan bantuan berbagai pihak yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Karenanya, penulis secara khusus mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Yenon Orsa, Ir. MT, selaku Direktur Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Wiwik Utami, Ak, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Arief Bowo Prayoga K., SE,MM selaku Wakil Dekan dan Pembina Kemahasiswaan Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Dr. Rina Astini, SE,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Strata 1 Universitas Mercu Buana.

6. Bapak Mochamad Rizki BBA.MBA, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pelayanan dalam studi dan dalam pembuatan skripsi ini.
8. Bapak Didy Lukman dan Ibu Hani Veronica selaku pemilik PT. Winata Pratama Indonesia (Lunar Furniture).
9. Almarhum Bapak Agus Nuryanto, sahabat tercinta yang menjadi motivator dengan semangat belajar yang tinggi.
10. Rekan-rekan seperjuangan MUMBA XI dan MUMBA XII yang selalu memberi semangat belajar.
11. Teristimewa kepada Ayah dan Mama tercinta, Kakak Bambang Riyanto, Andi Lala dan Muhammad muksan dan Puput Nujulul Anggreni serta seluruh keluarga yang telah memberikan nasehat, dukungan dan doa restu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Pemberi semangat Kiki Ulandari yang secara khusus selalu memberikan inspirasi belajar.
13. Motivatorku Ade Kurniawan, Sarwoto, Ridwansyah, Andi Akbar, Ari Perdana Putra, Sinta Irwanti, Rahmat Basuki, Bientoro, Arvian Daniel, yang tiada henti memberikan semangat belajar.

14. Teman-teman seperjuangan di kampus, yang telah memberikan kenangan manis, dukungan serta solidaritasnya kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan dan informasi yang diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan pahala dan balasan yang berlipat ganda atas amal dan budi baik semua pihak tersebut di atas. Amin. Akhirnya, dari segala ketulusan hati semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Januari 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul.....	i
HALAMAN Judul.....	ii
HALAMAN Pernyataan Karya Sendiri.....	iii
HALAMAN Pengesahan Pembimbing Skripsi.....	iv
HALAMAN Pengesahan Dewan Penguji.....	v
Kata Pengantar.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR Tabel.....	xiii
DAFTAR Gambar.....	xviii
DAFTAR Lampiran.....	xix
ABSTRAK.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.3 Konsep Pemasaran.....	8

2.1.4	Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	9
2.2	Kualitas Produk.....	12
2.2.1	Pengertian Produk.....	12
2.2.2	Pengertian Kualitas produk.....	13
2.2.3	Biaya dan Pengukuran Kualitas.....	16
2.2.4	Pengaruh Kualitas.....	17
2.3	Atribut Produk.....	19
2.3.1	Pengertian Atribut Produk.....	19
2.3.2	Komponen Atribut Produk.....	20
2.4	Kualitas Pelayanan.....	22
2.4.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan.	27
2.5	Pengertian Keputusan Pembelian.....	28
2.5.1	Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Keputusan Pembelian.....	30
2.5.2	Faktor Keputusan Pembelian.....	31
2.5.3	Proses Keputusan Pembelian.....	35
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>39</b>
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
3.1.1	Obyek Penelitian.....	39
3.1.2	Sejarah Singkat PT Winata Pratama Indonesia.....	39
3.1.3	Visi dan Misi PT. Winata Pratama Indonesia.....	40

3.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan.....	40
3.1.5	Tujuan Perusahaan.....	41
3.1.6	Kebijakan Pemasaran Perusahaan.....	41
3.2	Desain Penelitian.....	42
3.3	Hipotesis.....	43
3.4	Variabel dan Skala Pengukuran.....	43
3.4.1	Variabel.....	43
3.5	Definisi Oprasional Variabel.....	45
3.6	Populasi dan Sampel Penelitian.....	51
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	52
3.8	Jenis Data.....	53
3.9	Metode Analisis Data.....	53
3.9.1	Uji validitas.....	53
3.9.2	Uji Reliabilitis.....	54
3.9.3	Teknik Analisa Data.....	55
3.9.4	Uji Asumsi Klasik.....	55
3.9.5	Uji Heteroskedastistas.....	56
3.9.6	Uji Normalitas.....	56
3.9.7	Uji Regresi Linier Berganda.....	57
3.9.8	Pengujian Koefisien Persamaan Regresi.....	58

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Karakteristik Responden.....	62
4.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	62
4.1.2 Usia Responden.....	63
4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	64
4.1.4 Pekerjaan Responden.....	65
4.2 Analisis Kualitas Produk Pada PT. Winata Pratama Indonesia (Lunar Furniture).....	66
4.3 Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Winata Pratama Indonesia (Lunar Furniture).....	75
4.4 Analisis Keputusan Pembelian Pada PT. Winata Pratama Indonesia (Lunar Furniture).....	83
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	93
4.5.1 Uji Validitas.....	93
4.5.2 Uji Relibilitas.....	95
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	97
4.6.1 Normalitas.....	97
4.6.2 Uji Heterokedastitas.....	98

4.7 Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas	
Pelayanan Terhadap keputusan Pembelian.....	99
4.7.1 Persamaan Regresi Linier.....	99
4.7.2 Koefisien Determinasi(R).....	
	101
4.7.3 Pengujian Koefisien Persamaan regresi.....	
	102
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	
	106
5.1 SIMPULAN.....	106
5.2 SARAN.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Skor jawaban dari pernyataan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian..... 44
Tabel 3.2	Operasional Variabel Penilitia..... 46
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden..... 62
Tabel 4.2	Usia Responden..... 63
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden..... 64
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden..... 65
Tabel 4.5	Pernyataan responden mengenai daya tahan yang dimiliki produk furniture merek Lunar Furniture sangat baik..... 67
Tabel 4.6	Pernyataan responden mengenai produk furniture merek Lunar Furniture memiliki kemudahan dalam pemeliharaan dan perawatan..... 68
Tabel 4.7	Pernyataan responden mengenai desain furniture yang diberikan oleh Lunar furniture untuk setiap varian cukup menarik..... 69

Tabel 4.8	Pernyataan responden mengenai produk Lunar Furniture memiliki kualitas yang setara dengan merek lain, yang sudah lebih dulu ada di pasaran.....	70
Tabel 4.9	Pernyataan responden mengenai produk furniture merek Lunar Furniture memiliki harga bersaing dengan merek lain dengan kualitas yang sama.....	71
Tabel 4.10	Pernyataan responden mengenai bahan (material) yang digunakan pada furniture merek Lunar Furniture sangat baik.....	72
Tabel 4.11	Pernyataan responden mengenai Produk Lunar Furniture sangat konsisten akan kualitasnya.....	73
Tabel 4.12	Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Kualitas Produk.....	74
Tabel 4.13	Pernyataan responden sejauh ini saya merasa cukup puas dengan produk Lunar Furniture.....	76
Tabel 4.14	Pernyataan responden harga produk Lunar Furniture sesuai dengan kualitas yang diberikan.....	77
Tabel 4.15	Pernyataan responden produk Lunar Furniture memiliki banyak varian dan desain yang menarik sehingga memberikan saya banyak pilihan.....	78

Tabel 4.16	Pernyataan responden produk Lunar Furniture mudah ditemukan di berbagai toko furniture.....	79
Tabel 4.17	Pernyataan responden produk Lunar Furniture memberikan jaminan (garansi) yang cukup memuaskan.....	80
Tabel 4.18	Pernyataan responden harapan saya terhadap produk Lunar Furniture agar menjaga kualitas produk.....	81
Tabel 4.19	Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	82
Tabel 4.20	Pengalaman dari masa lalu membeli produk lain menjadi pertimbangan saya.....	84
Tabel 4.21	Saya membeli produk sesuai dengan identitas diri dan kepribadian diri saya.....	85
Tabel 4.22	Produk Lunar Furniture memberikan sesuai dengan apa yang saya inginkan.....	86
Tabel 4.23	Penawaran produk yang dilakukan Lunar Furniture baik.....	87



Tabel 4.24	Motif yang ada pada produk Lunar Furniture mewakili budaya indonesia sehingga membuat saya tertarik.....	88
Tabel 4.25	Produk Lunar Furniture diperuntukan bagi semua golongan ekonomi.....	89
Tabel 4.26	Produk Lunar Furniture mengikuti perkembangan ekonomi juga menyesuaikan daya beli konsumen.....	90
Table 4.27	Lunar Funiture menggunakan strategi bauran pemasaran yang terdiri dari produk, harga, distribusi, promosi.....	91
Tabel 4.28	Rekapitulasi Pernyataan Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	92
Tabel 4.29	Uji Validitas terhadap Variabel $X_1$ Kualitas produk.....	94
Tabel 4.30	Uji Validitas terhadap Variabel $X_2$ Kualitas Pelayanan (Lanjutan).....	94
Tabel 4.31	Uji Validitas terhadap Variabel Y Keputusan Pembelian.....	94
Tabel 4.32	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	95
Tabel 4.33	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	96
Tabel 4.34	Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian.....	96
Tabel 4.35	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	97

Tabel 4.36	Coefficients <sup>a</sup> .....	98
Tabel 4.37	Hasil Analisis Model Summary.....	101
Tabel 4.38	Uji F / Serempak.....	102
Tabel 4.39	Uji t/ Parsial .....	104

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4.1 Grafik Scatterplot.....	98
Gambar 4.2 Grafik uji hipotesis daerah penerimaan dan penolakan $H_0$ dengan $\alpha/2$ dan dua sisi $X_1$ (kualitas produk).....	105
Gambar 4.3 Grafik uji hipotesis daerah penerimaan dan penolakan $H_0$ dengan $\alpha/2$ dan dua sisi $X_2$ (kualitas pelayanan).....	105

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	109
Lampiran 2 Data.....	116

