

**HUBUNGAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PENGGUNAAN JASA LABORATORIUM PRODIA
DI JAKARTA**

SKRIPSI

NAMA : MARLIYANI

NIM : 4311 011 0029



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

**HUBUNGAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PENGGUNAAN JASA LABORATORIUM PRODIA
DI JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

NAMA : MARLIYANI

NIM : 4311 011 0029



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Marliyani

NIM : 4311 011 0029

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 30 Maret 2012
METERAI
TEMPER
PLAT PENGAMANAN KARYA
1BF50AAE932640825
ENAM RIBU RUPIAH
6000 DJP
(Marliyani)

4311 011 0029

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Marliyani
Nomor Induk Mahasiswa : 4311 011 0029
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **HUBUNGAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNAAN JASA
LABORATORIUM PRODIA DI JAKARTA**

Disahkan oleh
Pembimbing Skripsi

(Drs. Wawan Purwanto, MM)

Dekan



(Dr. Wiwik Utami, Ak, MS)

Ketua Program Studi Manajemen – Strata I



(H. Arief Bowo Prayoga K, SE., MM)

30-42
3

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

” HUBUNGAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNAAN JASA LABORATORIUM PRODIA DI JAKARTA ”

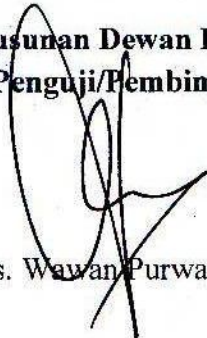
Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Marliyani

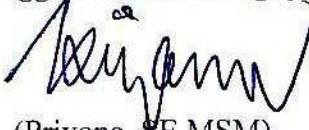
4311 011 0029

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 27 Maret 2012

**Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing skripsi**


(Drs. Wawan Purwanto, MM)

Anggota Dewan Penguji


(Priyono ,SE,MSM)

Anggota Dewan Penguji


(Dra. Yuli Harwani, MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kehadirat Allah SWT terucap atas segala karunia-Nya yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **s“HUBUNGAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENGGUNAAN JASA LABORATORIUM PRODIA DI JAKARTA.** Skripsi ini berisi penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi sikap konsumen dalam keputusan pembelian pada pasien laboratorium klinik Prodia di Jakarta. Berbagai temuan akan dijabarkan penulis dalam analisis dan pengujian hipotesis untuk selanjutnya memberikan suatu rekomendasi bagi perusahaan dan sebagai pengembangan sikap konsumen dalam keputusan pembelian. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan beberapa kritik dan saran.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan anugerah serta limpahan rahmat sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini
2. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor
3. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
4. H. Arief Bowo Prayoga K, SE., MM selaku Ka. Prodi Manajemen Strata-1
5. Dosen Pembimbing Drs. Wawan Purwanto, MM yang selalu memberikan bimbingannya, nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini

6. Para dosen dan seluruh staff Universitas Mercu Buana
7. Mama,Papa,Uni,Anty, dan eyi yang senantiasa memberikan dukungan sehingga segala hambatan dapat dilalui dengan lancar dan memotivasi saya.
8. Suami tercinta Dodi Purwanto dan calon baby yang masih didalam kandungan yang telah memberikan dukungan secara moril dan materil
9. Laboratorium klinik Prodia yang telah membantu dan mengijinkan pasiennya menjadi objek penelitian dari penelitian ini.
10. Para responden yang menjadi target pengisian kuisisioner dalam penelitian ini.
11. Seluruh pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Sebagai manusia saya menyadari bahwa mungkin terdapat beberapa hal yang kurang berkenan dalam pengerjaan skripsi ini harap dimaafkan dan semoga ini bermanfaat dan dapat digunakan bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 30 Maret 2012

Penulis

Marliyani

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	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	6
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Pemasaran jasa	9
2.1.1 Pengertian jasa	9

2.1.2 Karakteristik Jasa	10
2.2 Perilaku Konsumen	12
2.2.1 Definisi Perilaku Konsumen	12
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	13
2.3 Pengambilan Keputusan Pembelian	15
2.3.1 Definisi Pengambilan Keputusan Pembelian	16
2.3.2 Karakteristik Pengambilan Keputusan Pembelian	17
2.3.3. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	18
2.4 Kualitas Produk	21
2.5 Hubungan Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian	24
2.6 Kerangka Pemikiran	25
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 26
3.1. Objek Penelitian	26
3.2. Desain Penelitian	26
3.3 Hipotesis	27
3.4 Variabel Operasional	28
3.4.1 Variable kualitas produk	28
3.4.2 Variable keputusan pembelian	30
3.5 Metode Pengumpulan Data	31
3.6 Jenis Data	32
3.7 Populasi dan Sampel	33
3.7.1 Populasi	33

3.7.2 Sampel	33
3.8 Metode analisis Data	35
3.8.1. Analisis Data Kualitatif	35
3.8.2. Analisis Data Kuantitatif	35
3.9 Teknik Analisis data	36
3.9.1 Uji Reliabilitas	36
3.9.2. Uji Validitas	37
3.9.3 Uji t	37
3.9.4 Analisis korelasi	39
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	 41
4.1 Sejarah singkat perusahaan	41
4.2 Deskripsi objek penelitian	44
4.3 Analisis dan Pembahasan Data	46
4.3.1 Analisis Data Deskriptif	46
4.3.2 Analisa Statistik Deskriptif	51
4.3.3 Pengujian Validitas	54
4.3.4 Pengujian Reliabilitas	57
4.3.5. Hasil Uji t	58
4.3.6 Analisis korelasi	60
4.4 Pembahasan	63
4.5 Penelitian Terdahulu	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Variabel kualitas produk	29
Tabel 3.2 Variabel keputusan pembelian	31
Tabel 3.3 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas	37
Tabel 3.4 Kriteria Penilaian Korelasi	40
Tabel 4.1.Responden berdasarkan jenis kelamin	45
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia	45
Tabel 4.3 Responden berdasarkan pekerjaan	46
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	48
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai keputusan pembelian	50
Tabel 4.6 Hasil Analisa Statistik Deskriptif	51
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas	55
Tabel 4.8 Hasil pengujian reliabilitas	56
Tabel 4.11 Hasil Uji T	57
Tabel 4.12 Hasil analisis korelasi variable kualitas produk	61
Tabel 4.13 Hasil analisis korelasi kualitas produk terhadap keputusan Pembelian	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model proses pembelian	21

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 : Kuisisioner Penelitian	70
LAMPIRAN 2 : Data Penelitian	72
LAMPIRAN 3 : Stuktur Organisasi Laboratorium Klinik PRODIA	75