

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KACAMATA SWISSFLEX di JEC Menteng**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



NIM : 43113120064

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Grace Sintauli
Nim : 43113120064
Program Studi : S1 Manajemen
JudulSkripsi : Pengaruh Atribut Produk , Harga dan Kualitas layanan terhadap Keputusan Pembelian kaca mata Swissflex di JEC Menteng

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Maret 2017



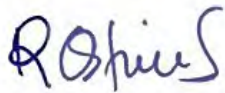
Grace Sintauli

NIM: 43113120064

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Grace Sintauli
Nim : 43113120064
Program Studi : S1 Manajemen
JudulSkripsi : Pengaruh Atribut Produk , Harga dan Kualitas layanan terhadap Keputusan Pembelian kacamata Swissflex di JEC Menteng
TanggalLulus Ujian : 16 Maret 2017

Pembimbing,



Dr. Rina Astini, SE.,MM

Tanggal : 23/3 2017

Ketua Penguji



Dr.Suharno P,S.Kom.,MM

Tanggal : 23/3 2017

Dekan



Dr. Harnovinsah,AK.,M.Si

Tanggal:

Ketua Program Studi Manajemen



Dudi Permana,MM,Ph.D

Tanggal: 23/3/2017

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Atribut Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Kacamata Swisflex di JEC Menteng”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen SI Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan naseha-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnoviansyah, Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dudi Permana, MM., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
4. Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM selaku Sekretaris 1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
5. Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE, MM selaku Sekretaris 2 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
6. Orang tua tercinta dan adik saya yang telah memberikan doa, semangat dan dukunga hingga menginspirasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini

7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.



Jakarta, 15 Januari 2017

Grace Sintauli

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS	11
A. KAJIAN PUSTAKA.....	11
1. Atribut Produk.....	11
2. Harga	14
3. Kualitas Layanan	21
4. Keputusan Pembelian	26
5. Penelitian Terdahulu.....	33
B. RERANGKA KONSEPTUAL	35
C. HIPOTESIS	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	36

B. DESAIN PENELITIAN	36
C. DEFINISI DAN OPERASIONAL VARIABEL.....	37
1. Definisi Variabel	37
2. Operasional Variabel.....	38
D. POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN.....	40
E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	41
F. METODE ANALISIS	42
1. Analisis Deskriptif.....	42
2. Analisis Inferensial.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	47
B. ANALISIS DESKRIPTIF	57
1. Karakteristik Responden	57
2. Deskriptif Jawaban Responden	60
C. METODE ANALISA DATA.....	64
1. Evaluasi Measurement Model (<i>Outer Model</i>).....	64
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	69
D. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel Atribut Produk	38
Tabel 3.2 Tabel Definisi Operasional Variabel Harga.....	38
Tabel 3.3 Tabel Definisi Operasional Variabel Kualitas Layanan	39
Tabel 3.4 Tabel Definisi Operasional Variabel Keputusan Pembelian	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien.....	59
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Responden.....	60
Tabel 4.6 Uji Statistik Deskriptif Atribut Produk	61
Tabel 4.7 Uji Statistik Deskriptif Harga	61
Tabel 4.8 Uji Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	62
Tabel 4.9 Uji Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian.....	63
Tabel 4.10 Tabel Hasil Uji Convergent Validity	65
Tabel 4.11 Uji Discriminant Validit (cross loading).....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Ave	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion).....	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	69
Tabel 4.15 Nilai R Variabel Endogen.....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pasien JEC Menteng	3
Gambar 1.2 Grafik Pasien Pengguna Program CESC	5
Gambar 1.3 Grafik Penjualan Frame	6
Gambar 1.4 Grafik Perbandingan Harga Frame di JEC Menteng	8
Gambar 2.1 Model Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	28
Gambar 2.2 Rerangka Konseptual	35
Gambar 4.1 Uji Convergent Validity	65
Gambar 4.2 Hasil Uji Bootstrapping	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen (Kuesioner) Penelitian.....	79
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	84
Lampiran 3 Hasil Evaluasi Measurement Model (Outer Mode).....	89
Lampiran 4 Hasil Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis (Inner Model)	91

