



**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PELAPIS
CAT DAN RESIN DI PT. JJCHI**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

Oleh

Dormelija Situmorang

55112110316

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
2014**



**PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PELAPIS
CAT DAN RESIN DI PT. JJCHI**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

Oleh

Dormelija Situmorang

55112110316

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
2014**

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pelapis Cat dan Resin di PT. Jebsen and Jessen Chemicals Indonesia.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Dormelija Situmorang

NIM : 55112110316

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : September 2014

Mengesahkan:
Pembimbing Utama

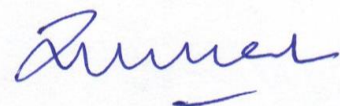
UNIVERSITAS
R. Astini
MERCU BUANA
Dr. Rina Astini, MM.

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Augustina Kurniasih, ME.

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pelapis Cat dan Resin di PT. Jebsen and Jessen Chemicals Indonesia.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Dormelija Situmorang

NIM : 55112110316

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : September 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan komisi Dewan Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi 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 2014



Dormelija Situmorang

Dormelija Situmorang

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Baik, yang telah menyertai dan memberi pertolongan dari awal sampai akhir, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pelapis Cat dan Resin di PT. JJCHI**. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini, khususnya kepada :

1. Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan yang membangun bagi penulis dalam penyusunan tesis ini dengan penuh kesabaran.
2. Kedua orang tua penulis: M. Situmorang dan E. Lbn Raja, Kakak saya Marentina dan Herdika, Abang saya Alex Patty dan Tommayer, serta adek bungsu penulis Endang yang selalu memberikan dukungan, memberikan doa, motivasi, dan perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama masa studi di StudiMagister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Teman-teman Pasca Sarjana Manajemen angkatan 2012/2014 Menteng, (Mas Heri Dwiyanto, Sorta, Putri, Antoseno) dan banyak lagi yang lainnya

yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu atas doa dan masukannya serta bantuannya selama penulis menjalani masa studi di Universitas Mercubuana.

5. Ibu Peni Handayani selaku *Head Departmen* dari departemen produk Pelapis Cat dan Resin (CR/Coating and Resin) PT. JJCHI dan rekan-rekan karyawan yang turut memudahkan penyelesaian tesis ini.
6. Seluruh pelanggan PT. JJCHI yang telah memberikan waktu untuk mengisi kuesioner yang telah saya sebarakan.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama penyelesaian tesis ini. Terimakasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
8. Siapapun yang melanjutkan, mengembangkan dan menjadikan Tugas Akhir ini sebagai referensi. Saya mengucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa materi dan bentuk penyajian dari tesis ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap agar tulisan ini memberikan manfaat, baik bagi praktisi bisnis dan kalangan akademisi terutama bagi mahasiswa Mercubuana yang ingin membuat tesis ini jadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Jakarta, September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1. Manfaat Untuk Perusahaan.....	10
1.5.2. Manfaat Untuk Penelitian Selanjutnya	10
1.6. Sistematika Penulisan.....	11

BAB II	DESKRIPSI PERUSAHAAN.....	12
	2.1 Sejarah Singkat PT. JJCHI.....	12
	2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	13
	2.3 Lingkup BidangUsaha.....	14
	2.4 Tantangan Bisnis.....	15
	2.5 Struktur Organisasi.....	16
	2.6 Proses Bisnis JJCHI.....	16
BAB III	KAJIAN PUSTKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
	18
	3.1. Kajian Pustaka.....	18
	3.1.1. Harga.....	18
	3.1.2. Persepsi Harga.....	22
	3.1.3. Dimensi Persepsi Harga.....	23
	3.1.4. Kualitas Layanan.....	26
	3.1.5. Dimensi Kualitas Layanan.....	29
	3.1.6. Keputusan Pembelian.....	32
	3.1.7. Proses Keputusan Pembelian.....	34
	3.2. Penelitian Terdahulu.....	39
	3.3. Kerangka Pemikiran.....	45
	3.3.1. Hubungan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian	
	45
	3.3.2. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan	
	Pembelian.....	45
	3.4. Hipotesis.....	48
BAB IV	METODE PENELITIAN.....	49
	4.1. Jenis Desain Penelitian.....	49

4.2.	Ruang Lingkup/ Fokus Penelitian	49
4.3.	Lokasi Penelitian	50
4.4.	Pendekatan Penelitian	50
4.5.	Variabel Penelitian.....	50
4.5.1.	Definisi Konsep	50
4.5.2.	Definisi Operasional	51
4.6.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	54
4.6.1.	Populasi Penelitian.....	54
4.6.2.	Sampel Penelitian	55
4.7.	Jenis Sumber Data	56
4.8.	Teknik Pengumpulan Data	56
4.9.	Metode Analisis Data	57
4.9.1.	Uji Validitas	57
4.9.2.	Uji Reliabilitas	58
4.9.3.	Uji Asumsi Dasar.....	59
4.9.3.1.	Uji Normalitas	59
4.9.3.2.	Uji Linearitas	59
4.9.4.	Uji Asumsi Klasik.....	60
4.9.4.1.	Uji Multikolinieritas	60
4.9.4.2.	Uji Heteroskedastisitas	61
4.9.5.	Analisis Regresi Berganda.....	62
4.9.6.	Pengujian Hipotesis	63
4.9.6.1.	Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t) ..	63
4.9.6.2.	Uji Signifikan Simultant (Uji F)	63
4.9.6.3.	Analisis Determinasi (R square).....	63
4.9.7.	Uji Korelasi Dimensi	64
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
5.1.	Gambar Umum dan Lokasi Penelitian.....	66
5.2.	Penyajian Data	66
5.3.	Analisis Data.....	66

5.3.1. Uji Validitas.....	67
5.3.2. Uji Reliabilitas	69
5.4. Uji Asumsi Dasar.....	70
5.4.1. Uji Normalitas	71
5.4.2. Uji Linearitas	71
5.5. Uji Asumsi Klasik	71
5.5.1. Uji Multikolinieritas.....	71
5.5.2. Uji Heteroskedastisitas.....	72
5.6. Analisis Regresi Berganda.....	73
5.6.1. Uji Signifikasi Individual (Uji T)	75
5.6.2. Uji Signifikasi Gabungan (Uji F)	76
5.6.3. Analisis Determinasi (R Square)	77
5.7. Uji Korelasi Antar Dimensi	78
5.8. Analisis	79
5.8.1. Analisis Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	79
5.8.2. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepu- Tusan Pembelian	80
5.8.3. Analisis Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Layanan dan Secara Bersama-sama terhadap Keputusan Pembelian.....	81
5.8.4. Analika Korelasi Dimensi	82
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	83

6.1. Kesimpulan.....	83
6.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data <i>Customer</i> yang Tidak Melakukan Pembelian	3
Tabel 1.2	Perbedaan Harga di JJCHI vs <i>Competitor</i>	6
Tabel 1.3	Daftar Keluhan Pelanggan	6
Tabel 3.1	Rekap Hasil Penelitian Terdahulu	43
Tabel 4.1	Operasional Variabel	52
Tabel 4.5	Matrix Hubungan Antar Dimensi	65
Tabel 5.1	Uji Validitas Variabel Persepsi Harga	67
Tabel 5.2	Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	68
Tabel 5.3	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	69
Tabel 5.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	69
Tabel 5.5	Uji Multikolineritas.....	72
Tabel 5.6	Perhitungan Koefisien Regresi Berganda	73
Tabel 5.7	Koefisien Beta (Uji T).....	76
Tabel 5.8	Anova (Uji F).....	76
Tabel 5.9	Model Summary	77
Tabel 5.10	Uji Korelasi Dimensi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi.....	16
Gambar 2.2	Proses Bisnis JJCHI.....	17
Gambar 5.1	Grafik Uji Normalitas.....	70
Gambar 5.2	Grafik Uji Linieritas	71
Gambar 5.3	Uji Heteroskedastisitas	73



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 2	Tabulasi Data Variabel	94
Lampiran 3	Validitas Variabel	95
Lampiran 4	Uji Realibilitas	96
Lampiran 5	Uji Multikolineritas.....	98
Lampiran 6	Heteroskedastisitas.....	98
Lampiran 7	Analisis Regresi Berganda.....	99
Lampiran 8	Uji Korelasi Dimensi	100

