



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN  
PRODUK SUSU SGM BUNDA**

**(Studi Kasus Divisi Medical PT Sarihusada Generasi Mahardika  
Wilayah Tangerang Selatan)**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**RIZZA ANGGITA**

**NIM : 55114120025**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2017**

i

## **ABSTRACT**

*This study examines and analyzes the effect of product quality, service quality, and the price of the milk purchasing decisions SGM Bunda on Medical division PT Sarihusada Generasi Mahardika in South Tangerang region. This research data is customer data SGM Bunda milk that meets the criteria that have ever made a purchase and consume milk SGM mother; This research data is customer data SGM Bunda milk that meets the criteria that have ever made a purchase and consume milk SGM Bunda, at the time this study was conducted. The sampling method used is nonprobability sampling with purposive sampling. Of the 150 questionnaires distributed, 99 met the criteria as a sample. The analytical method used is quantitative descriptive analysis using SPSS program. The results showed a significant positive effect on the quality of products on purchasing decisions, service quality has a significant positive effect on purchasing decisions, and the price is a negativetive significant effect on purchasing decisions.*

*Keywords: product quality, service quality, Price, purchasing decisions.*



## ABSTRAK

Penelitian ini menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian susu SGM Bunda, pada divisi Medical PT Sarihusada Generasi Mahardika di wilayah Tangerang Selatan. Data penelitian ini merupakan data pelanggan susu SGM Bunda yang memenuhi kriteria yaitu pernah melakukan pembelian dan mengkonsumsi susu SGM Bunda, pada saat penelitian ini dilakukan. Metode sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Dari 99 kuesioner yang disebar, 99 memenuhi kriteria sebagai sampel. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan Program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian, dan harga berpengaruh signifikan negatif terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, Harga, Keputusan pembelian.

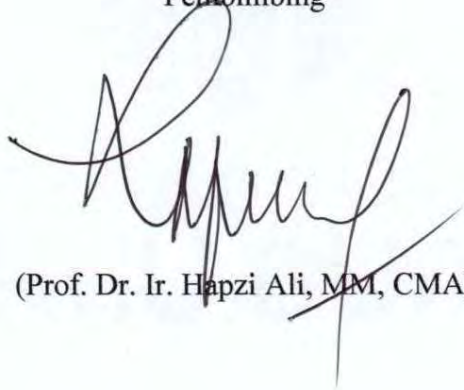


## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Susu SGM Bunda, pada Divisi Medical PT Sarihusada Wilayah Tangerang Selatan.  
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Rizza Anggita  
NIM : 55114120025  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 9 Juli 2017

Mengesahkan

Pembimbing



(Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM, CMA)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Susu SGM Bunda, pada Divisi Medical PT Sarihusada Wilayah Tangerang Selatan.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Rizza Anggita

NIM : 55114120025

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 9 Juli 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Divisi Medical PT Sarihusada di Tangerang Selatan.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dr. Aty Herawati, M.Si selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta..
4. Bapak Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, MM, CMA sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Dr. Mudji Sabar, M.Si sebagai penguji pada seminar proposal, Bapak Bapak Prof. Dr. Djumarno, MBA sebagai penguji pada ujian tesis,

dan Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku ketua sidang pada Ujian Tesis.

6. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, termasuk rekan-rekan mahasiswa telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
7. Kedua orang tua serta kakak-kakak saya, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.
8. Bapak Dwi Aryanto selaku Regional Manager PT Sarihusada Generasi Mahardika Jabodetakar.
9. Ibu Nina Yulianti Panggabean selaku Distrik Manager PT Sarihusada Generasi Mahardika Jakarta.
10. Teman-Teman Kelas T-301 Magister Management Universitas Mercubuana 2015.
11. Teman-Teman Keluarga Cemara
12. Seluruh Kerabat dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih ada kelemahan dan kekurangan dalam penulisan tesis ini, semoga hasil penulisan ini dapat memberikan manfaat untuk pembaca serta menjadi bahan bagi kajian selanjutnya.

Penulis

Rizza Anggita

## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Penelitian & perumusan Penelitian .....	9
1.2.1. Identifikasi Penelitian.....	9
1.2.2. Rumusan penelitian .....	10
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian .....	10
1.3.1 Maksud Penelitian .....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Aspek Teori.....	11
1.4.2 Kegunaan Aspek Praktis.....	12
<b>BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	13
2.2 Lingkup Bidang Usaha .....	15
2.3 Sumber Daya Manusia.....	21
2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan .....	21
<b>BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
3.1 Kajian Pustaka .....	23
3.1.1 Keputusan Pembelian .....	23
3.1.2 Kualitas Produk .....	28
3.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	28
3.1.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	31
3.1.3 Kualitas Pelayanan .....	33



3.1.4	Harga .....	37
3.1.4.1	Pengertian Harga .....	37
3.1.4.2	Penetapan Harga .....	40
3.1.4.3	Tujuan Penetapan Harga .....	42
3.1.4.4	Peranan Harga .....	43
3.1.5	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....	45
3.1.6	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	46
3.1.7	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	48
3.2	Penelitian Terdahulu .....	49
3.3	Kerangka Pemikiran .....	52
3.4	Hipotesis .....	54

#### **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1	Desain Penelitian .....	55
4.2	Ruang Lingkup .....	56
4.3	Variabel Penelitian .....	57
4.4	Populasi Dan Sampel Penelitian .....	59
4.4.1	Populasi Penelitian .....	59
4.4.2	Sampel Penelitian .....	59
4.4.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	60
4.5	Jenis Dan Sumber Data .....	61
4.6	Teknik Pengumpulan Data .....	62
4.7	Teknik Analisa Data .....	63
4.8	Uji Kualitas Kuesioner .....	64
4.9	Analisa Regresi Berganda .....	66
4.10	Uji Asumsi Klasik .....	67
4.11	Uji Koefisien Determinasi .....	70
4.12	Pengujian Hipotesis .....	70
4.13	Analisis Korelasi Antar Dimensi .....	72

#### **BAB V METODE PENELITIAN**

5.1	Hasil Penelitian .....	74
5.1.1	Analisis Deskriptif karakteristik Responden .....	75
5.1.2	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	76
5.1.2.1	Variabel Kualitas Produk .....	76
5.1.2.2	Variabel Kualitas Pelayanan .....	78
5.1.2.1	Variabel Harga .....	80
5.1.2.1	Variabel Keputusan pembelian .....	81
5.2	Uji Instrumen .....	83
5.2.1	Uji Validitas .....	83
5.2.2	Uji Reliabilitas .....	91
5.2.3	Uji Asumsi Klasik .....	92
5.2.3.1	Uji Normalitas .....	92
5.2.3.2	Uji Multikolinearitas .....	93
5.2.3.2	Uji Heterokedastisitas .....	94
5.2.4	Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	95

5.2.4.1	Persamaan Regresi Linear Berganda.....	95
5.2.4.2	Analisis Determinasi .....	97
5.2.5	Uji Hipotesis .....	98
5.2.5.1	Uji T (Parsial).....	98
5.2.5.2	Uji F (Simultan).....	98
5.4	Korelasi Antar Dimensi.....	98
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1	Kesimpulan.....	107
6.2	Saran .....	108
6.2.1	Saran Bagi Aspek Teoritis.....	108
6.2.2	Saran Bagi Aspek Praktis .....	109
DAFTAR PUSTAKA .....		111
LAMPIRAN .....		115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		133



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Survey produk susu ibu hamil.....	2
Tabel 1.2. Perbandingan kandungan gizi SGM Bunda dengan Kompetitor .....	6
Tabel 1.3. Data Harga Jual Susu Ibu hamil.....	8
Tabel 3.1. Penelitian terdahulu.....	49
Tabel 4.1. Variabel Operasional.....	58
Tabel 4.2. Nilai Skala Ordinal.....	62
Tabel 4.3. Matrik korelasi dimensi .....	72
Tabel 4.4. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	73
Tabel 5.1. Identitas Responden .....	75
Tabel 5.2. Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	77
Tabel 5.3. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 5.4. Deskripsi Variabel Harga.....	80
Tabel 5.5. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	82
Tabel 5.6. Validitas Kualitas Produk .....	84
Tabel 5.7. Validitas Kualitas Pelayanan .....	86
Tabel 5.8. Validitas Harga .....	88
Tabel 5.9. Validitas Keputusan Pembelian .....	89
Tabel 5.10. Reliabilitas Variabel.....	91
Tabel 5.11. Multikolinearitas Variabel .....	93
Tabel 5.12. Regresi Linear Berganda.....	95
Tabel 5.13. Korelasi Antar Dimensi .....	99

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Penjualan SGM Bunda Tahun 2012-2015.....	4
Gambar 1.2. Data Keluhan Pelanggan .....	7
Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT Sarihusada Generasi Mahardika.....	21
Gambar 3.1. Kerangka Konseptual .....	53
Gambar 5.1. Uji Normalitas Data Histogram dan Normal P-Plot.....	92
Gambar 5.2. Uji Heteroskedastisitas.....	94



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	115
Lampiran 2	Data Responden .....	120
Lampiran 3	Tabulasi Jawaban Responden .....	123
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas .....	127
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas .....	129
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	129
Lampiran 7	Hasil Uji Normalitas.....	130
Lampiran 8	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	131
Lampiran 9	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	131
Lampiran 10	Hasil pengujian Hipotesis.....	131
Lampiran 11	Korelasi Antar Dimensi.....	132

