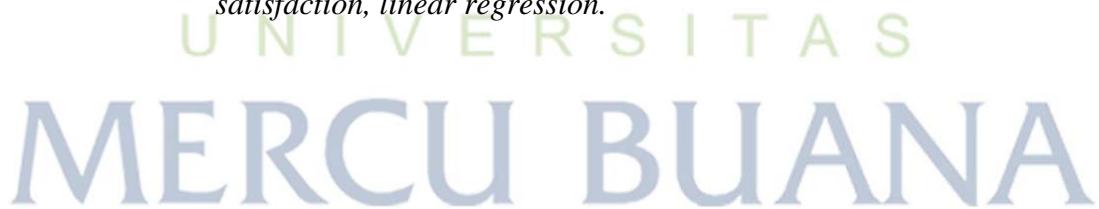


## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze and determine the effect of price, product quality and service quality to customer satisfaction through purchasing decisions. The sampling method used is accidental sampling. Of the population of 1102 people, 293 people meet the criteria to be as a sample. The type of this research is explanatory that is aim to find influence from independent variable, that is influence of price, product quality and service quality to dependent variable influence that is purchasing decision and consumer satisfaction. The results showed that the variable price, product quality and service quality have a positive influence on customer satisfaction through purchasing decisions either partially or simultaneously. Based on the results of research, it is known that the influence of price variables, product quality and service quality to purchase decisions by 89%, the rest is determined by other factors not examined. It is also known that the influence of price variables, product quality, service quality and purchasing decisions to customer satisfaction of 95.7%, the rest is determined by other factors not examined. Intervention variable that is purchasing decision have influence to consumer satisfaction equal to 92.5%*

*Keywords : price, product quality, service quality, purchasing decision, consumer satisfaction, linear regression.*



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian. Metode sampling yang digunakan adalah accidental sampling. Dari populasi 1.102 orang, 293 orang memenuhi kriteria menjadi sebagai sampel. Jenis penelitian ini adalah *explanatory* yaitu bertujuan untuk menemukan pengaruh dari variabel independent, yaitu pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap pengaruh variabel dependent yaitu keputusan pembelian dan kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pengaruh variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sebesar 89%, sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Demikian juga diketahui bahwa pengaruh variabel harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen sebesar 95,7%, sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Variabel intervening yaitu keputusan pembelian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 92,5%

Kata kunci: harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, keputusan pembelian kepuasan konsumen, regresi linear.

**MERCU BUANA**

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian pada Galeri Indonesia WOW LLP KUKM di Jakarta

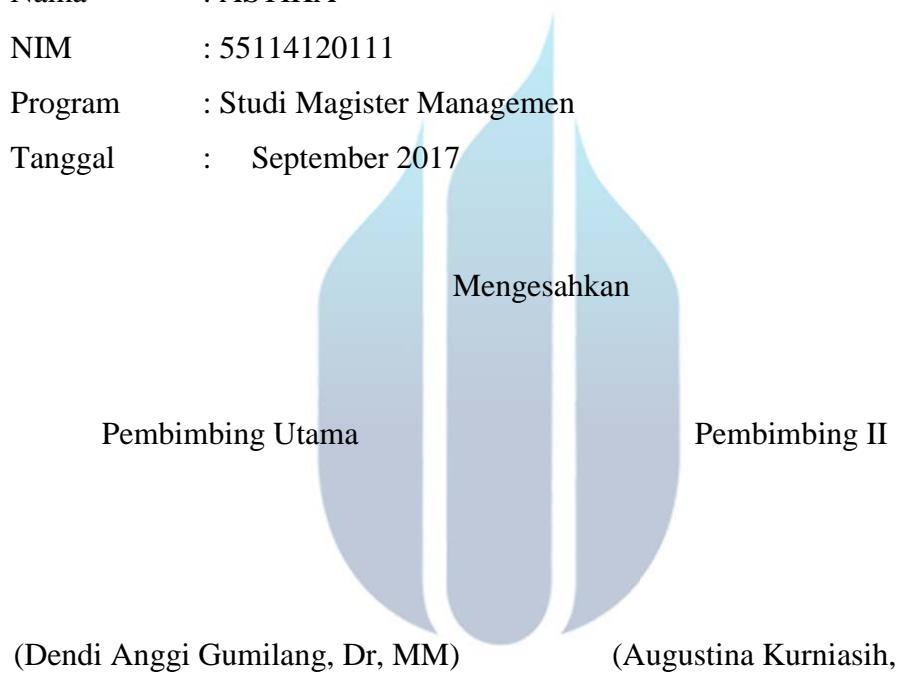
Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : ASTIKA

NIM : 55114120111

Program : Studi Magister Managemen

Tanggal : September 2017



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Managemen

(Didik J. Rachbini, Prof, Dr)

(Aty Herawati, Dr, MSi)

## **LEMBAR PERYATAAN**

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

Judul : Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian pada Galeri Indonesia WOW LLP KUKM di Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : ASTIKA

NIM : 55114120111

Program : Studi Magister Managemen

Tanggal : September 2017

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

**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

Jakarta, September 2017

(ASTIKA)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah yang Maha Kuasa karena berkat Rahmat dan KaruniaNya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian pada Galeri Indonesia WOW LLP KUKM di Jakarta”.

Penyusunan tesis ini dapat terwujud dengan bantuan berbagai pihak dengan memberikan dukungan moril dan spiritual. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dendi Anggi Gumliling, Dr, MM dan Ibu Augustina Kurniasih, Dr, ME selaku dosen pembimbing yang banyak membantu, membimbing dan memberikan arahan selama penulisan tesis ini.
2. Seluruh dosen Pasca Sarjana Ekonomi Universitas Mercubuana yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang sangat berharga, seluruh karyawan dan staf yang telah banyak membantu selama ini.
3. Ibunda tercinta Ibu Septina dan Ayahanda yang sangat saya hormati Bp. Kasiro, yang tiada henti-henti selalu mendoakan di setiap langkah dalam menjalani pendidikan, karir dan kehidupan.
4. Suamiku Muhammad Haris yang selalu memotivasi, memberikan semangat dan mengiringi dengan doa serta anak-anakku tersayang Muhammad Farras Anugerah, Priska Salsabiila dan Syifa Humaira Amani.
5. Teman teman LLP KUKM yang membantu pendataan dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Customer Galeri Indonesia WOW yang telah meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam mengisi kuesioner
7. Semua pihak yang membantu yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya yaitu LLP KUKM pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Jakarta, September 2017

A S T I K A

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	16
1.3 Perumusan Masalah .....	17
1.4 Batasan Masalah.....	17
1.5 Tujuan Penelitian .....	18
1.6 Manfaat Penelitian .....	19

### **BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN**

2.1 Sejarah LLP-KUKM .....	20
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha LLP-KUKM .....	24
2.3 Sumber Daya LLP-KUKM dan Tata Kelola.....	26
2.4 Visi dan Misi LLP-KUKM .....	31
2.5 Capaian <i>Business Plan</i> LLP-KUKM .....	34
2.6 Strategi Pencapaian Program LLP-KUKM.....	35
2.7 Struktur Organisasi LLP-KUKM .....	36

### **BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

3.1 Keputusan Pembelian .....	39
3.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	39
3.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	40
3.1.3 Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian.....	42
3.2 Kepuasan Konsumen .....	51
3.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	51
3.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen.	53
3.3 Harga .....	54
3.3.1 Pengertian Harga.....	54
3.3.2 Tujuan Penetapan Harga .....	55
3.3.3 Metode Penetapan Harga .....	57
3.3.4 Strategi Penetapan Harga .....	58
3.3.5 Dimensi dan Indikator Harga.....	61

3.4 Kualitas Produk .....	61
3.4.1 Pengertian Kualitas Produk.....	61
3.4.2 Klasifikasi Produk .....	62
3.4.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Produk .....	62
3.5 Kualitas Pelayanan .....	63
3.5.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	63
3.5.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	64
3.5.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	65
3.6 Penelitian Sebelumnya .....	66
3.7 Kerangka Pemikiran.....	69
3.8 Kerangka Konseptual .....	74
3.9 Hipotesis Penelitian.....	82

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

4.1 Desain Penelitian.....	84
4.2 Variabel Penelitian .....	84
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	87
4.4 Jenis Data dan Sumber Data .....	88
4.5 Metode Pengumpulan Data .....	89
4.6 Teknik Analisa Data.....	90
4.6.1 Uji Instrumen Penelitian .....	90
4.6.2 Analisis Deskriptif .....	91
4.6.3 Analisis Inferensial.....	92
4.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	93
4.6.5 Analisis Korelasi Antar Dimensi .....	94
4.6.6 Analisis Korelasi Antar Dimensi .....	94

#### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1 Hasil Penelitian .....	97
5.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	98
5.2.1 Uji Validitas .....	98
5.2.2 Uji Reliabilitas .....	100
5.3 Analisis Deskriptif .....	102
5.4 Analisis Inferensial .....	104
5.4.1 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	104
5.4.2.Hasil Pengujian Regresi .....	107
5.4.2.1 Hasil Pengujian Regresi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	107
5.4.2.2 Hasil Pengujian Regresi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	108
5.4.2.3 Hasil Pengujian Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Konsumen .....	109
5.4.2.4 Hasil Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total	110

5.4.2.5	Pengujian Hipotesis Secata Parsial.....	111
5.4.2.6	Korelasi Antar Dimensi Variabel .....	113
5.5	Pembahasan.....	118
5.5.1	Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	119
5.5.2	Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Konsumen .....	121
5.5.3	Perbandingan Hasil Penelitian Sebelumnya dengan Hasil Penelitian .....	124
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1	Kesimpulan.....	130
6.2	Saran.....	131
6.2.1	Bagi LLP-KUKM .....	131
6.2.2	Bagi KUKM .....	135
6.2.3	Bagi Pemerintah .....	135
6.2.4	Bagi Penelitian Selanjutnya .....	136
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> ..... 137		
<b>LAMPIRAN .....</b> ..... 143		
<b>CURRICULUM VITAE .....</b> ..... 203		

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Galeri Indonesia WOW .....	4
Tabel 1.2 Perbandingan Bagi Hasil .....	7
Tabel 1.3 Rekap Absensi Tahun 2016 .....	11
Tabel 1.4 Data Pengunjung Galeri Indonesia WOW .....	15
Tabel 2.1 Data Karyawan LLP-KUKM Tahun 2015 .....	29
Tabel 3.1 Penelitian Sebelumnya .....	67
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	85
Tabel 4.2 Kriteria Cronbach Alpha .....	91
Tabel 4.3 Korelasi Antar Dimensi Variabel .....	95
Tabel 4.4 Pedoman Menghitung Regresi .....	96
Tabel 5.1 Karakteristik Responden .....	97
Tabel 5.2 Validitas Variabel Penelitian .....	99
Tabel 5.3 Uji Reliabilitas .....	100
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Variabel Penelitian .....	102
Tabel 5.5 Hasil Uji Multikolinieritas .....	105
Tabel 5.6 Hasil Pengujian Regresi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	107
Tabel 5.7 Hasil Pengujian Regresi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	108
Tabel 5.8 Hasil Pengujian Regresi Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen .....	109
Tabel 5.9 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total .....	110
Tabel 5.10 Korelasi Antar Dimensi Variabel .....	113
Tabel 5.11 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Hasil Penelitian .....	124

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Kriteria UMKM menurut Undang Undang 20/2008 Pasal 6 .....	2
Gambar 1.2 SOP Penerimaan Barang KUKM Galeri Indonesia WOW .....	9
Gambar 2.1 Tahapan Pencapaian Visi dan Misi LLP-KUKM .....	33
Gambar 2.2 Capaian <i>Business Plan</i> LLP-KUKM .....	34
Gambar 2.2 Struktur Organisasi LLP-KUKM .....	38
Gambar 3.1 Proses Keputusan Pembelian .....	42
Gambar 3.2 Rangkaian Merek yang Diminati Sebagai Bagian dari Semua Merek dalam Kelas Produk Tertentu .....	45
Gambar 3.3 Kerangka Pemikiran .....	73
Gambar 5.1 Uji Normalitas Grafik .....	105
Gambar 5.2 Uji Heterokedastisitas .....	106

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	143
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	151
Lampiran 3 Hasil Analisis Data .....	196



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**