



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, PROMOSI
DAN HARGA PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN TISU PASEO
(STUDI KASUS CARREFOUR ITC CEMPAKA PUTIH)**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

ESTU HANDAYANI

55112110267

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, PROMOSI
DAN HARGA PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN TISU PASEO
(STUDI KASUS CARREFOUR ITC CEMPAKA PUTIH)**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
ESTU HANDAYANI
MERCU BUANA
55112110267**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

PENGESAHAN

Judul : **PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN HARGA PENJUALAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TISU PASEO (STUDI KASUS CARREFOUR ITC CEMPAKA PUTIH)**

Bentuk Karya Akhir : Riset

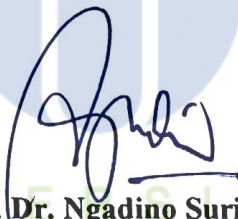
Nama : Estu Handayani

NIM : 55112110267

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 08 Januari 2015

Pembimbing



Prof. Dr. Ngadino Surip, MS

MERCU BUANA

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

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

Judul : PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK,
PROMOSI DAN HARGA PENJUALAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN TISU PASEO
(STUDI KASUS CARREFOUR ITC CEMPAKA PUTIH)

Bentuk Karya Akhir : Riset

Nama : Estu Handayani

NIM : 55112110267

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 08 Januari 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri, dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program sejenis ini pada perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 08 Januari 2015



Estu Handayani

KATA PENGANTAR

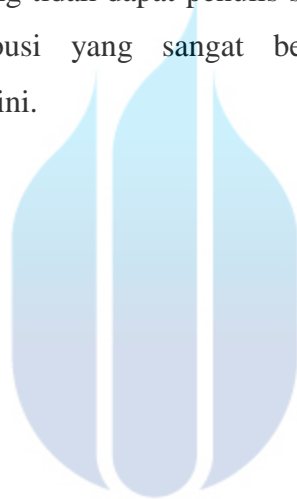
Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Tesis yang berjudul “ Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Promosi dan Harga Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Tisu Paseo di Carrefour ITC Cempaka Putih “ diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan tesis ini penulis dibantu oleh beberapa pihak dan pada kesempatan ini penulis ingin mnyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Wakil Rektor I Bidang Pembelajaran, Riset Teknologi dan Kemahasiswaan dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, koreksi, ilmu dan pengalamannya kepada penulis.
2. Dr. Rina Astini, SE, MM sebagai dosen penguji pada ujian tesis yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan tesis ini.
3. Dr. Adi Nurmahdi MBA sebagai dosen penguji pada Seminar Proposal yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan tesis ini.
4. Dr. Ahmad H. Sutawijaya sebagai Ketua ujian sidang tesis yang telah memberikan masukan untuk penyempurnaan tesis ini.
5. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana – Jakarta.
6. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Management
7. Segenap Dosen Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Seluruh staff Akademik Program Pascasarjana dan rekan-rekan angkatan 21 Kelas Minggu Universitas Mercu Buana.

9. Kedua orang tua, Kakak-kakakku dan Mas Wiwit yang telah banyak memberikan semangat, doa dan kasih sayang kepada penulis selama menyelesaikan karya akhir ini.
10. Teman-teman di BU.Tissue PT. Pindo Deli Pulp and Paper Mills, Karawang, khususnya di bagian Marketing dan QC yang telah membantu penulis dalam penyelesaian karya akhir ini.
11. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjawab kuesioner.
12. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.



Jakarta, 08 Januari 2015

Penulis,

Estu Handayani

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	12
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	14
2.1 Deskripsi Perusahaan	14
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha PT. Pindo Deli Pulp & Paper	15
2.3 Sumber Daya Manusia dan Penunjang	17
2.4 Tantangan Bisnis	23
2.5 Proses dan Kegiatan Fungsi Pemasaran	25

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESA ..	31
3.1 Kajian Pustaka	31
3.2 Penelitian Terdahulu	82
3.3 Kerangka Penelitian	85
3.4 Hipotesis Penelitian	85
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	87
4.1 Design Penelitian	87
4.2 Ruang Lingkup	87
4.3 Lokasi Penelitian.....	87
4.4 Pendekatan Penelitian	88
4.5 Variabel Penelitian.....	88
4.6 Data dan Metode Pengumpulan Data	93
4.7 Jenis dan Sumber Data.....	94
4.8 Populasi dan Sampel Penelitian.....	95
4.9 Metode Analisa Data	97
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	107
5.1 Karakteristik Responden.....	107
5.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	108
5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	110
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	113
5.4.1 Uji Normalitas	113
5.4.2 Uji Multikolinieritas	116
5.4.3 Uji Heterokedastisitas	117
5.5 Uji Hipotesis	118
5.5.1 Uji Parsial (Uji t)	118
5.5.2 Uji Simultan (Uji-F)	122
5.5.3 Analisis Regresi Berganda	123

5.5.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	125
5.5.5 Analisa Dimensi	126
5.6 Analisa Hasil Penelitian.....	128
5.6.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	128
5.6.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	128
5.6.3 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	129
5.6.4 Pengaruh Harga Penjualan terhadap Keputusan Pembelian.....	129
5.6.5 Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Promosi	
dan Harta Penjualan terhadap Keputusan Pembelian.....	130
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	131
6.1 Kesimpulan	131
6.2 Saran	134
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN	139
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	157

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT. Pindo Deli Pulp & Paper, BU Tissue	19
Gambar 3.1	Proses Keputusan Pembelian.....	55
Gambar 3.2	Kerangka Pemikiran	85



DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1	Grafik Normal P-P Plot	115
Grafik 5.2	Grafik Hasil Uji Heterokedastisitas.....	117



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Merek Tisu yang Banyak Dicari oleh Konsumen.....	3
Tabel 1.2	Biaya Produksi Tisu Paseo	4
Tabel 1.3	Perbandingan Harga Merek Tisu Paseo dengan Merek Produk Lain	5
Tabel 1.4	Kualitas Tisu Paseo Dibandingkan dengan Produk Lain	6
Tabel 1.5	Production Volume	8
Tabel 1.6	Sales Volume.....	8
Tabel 1.7	Perbandingan Penjualan Tisu Paseo Kitchen Towel.....	9
Tabel 1.8	Biaya Promo Tissue Paseo	10
Tabel 3.1	Hasil Penelitian Terdahulu	82
Tabel 4.1	Variabel dan Definisi Operasional Variable	89
Tabel 4.2	Data Pembeli Tisu Paseo di Carrefour ITC Cempaka Putih	95
Tabel 4.3	Survey Pengguna Tisu Berdasarkan Profesi (%)	96
Tabel 4.4	Matrik Korelasi dari Dimensi Antar Variabel	105
Tabel 4.5	Pedoman Interpretasi Koefisiensi Korelasi	106
Tabel 5.1	Karakteristik Responden	107
Tabel 5.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	108
Tabel 5.3	Hasil Uji Validitas.....	111
Tabel 5.4	Hasil Uji Reliabilitas	113
Tabel 5.5	Hasil Uji Normalitas.....	115
Tabel 5.6	Hasil Uji Multikolinearitas.....	116
Tabel 5.7	Hasil Uji Pengaruh Individual (Uji t).....	118
Tabel 5.8	Hasil pengujian ulang Uji t	121
Tabel 5.9	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	122
Tabel 5.10	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	123
Tabel 5.11	Hasil Pengujian Analisis Koefisien Determinasi	125
Tabel 5.12	Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel Penelitian	126

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 (Kuisisioner)	139
Lampiran 2 (Rekapitulasi Jawaban Responden)	142
Lampiran 3 (Tabel r Product Moment)	148
Lampiran 4 (Deskripsi Statistik)	149
Lampiran 5 (Uji Validitas)	150
Lampiran 6 (Uji Reliabilitas)	151
Lampiran 7 (Uji Normalitas)	152
Lampiran 8 (Uji Multikolinearitas)	153
Lampiran 9 (Uji Heterokedasitas)	154
Lampiran 10 (Regresi Linier Berganda)	155
Lampiran 11 (Matriks Korelasi Antar Dimensi Variabel)	156



UNIVERSITAS
MERCU BUANA