



**FAKTOR–FAKTOR LAYANAN PURNA JUAL YANG
BERPENGARUH TERHADAP PENJUALAN ALAT BERAT
UNIT MODEL S500 LCV DAN NHL 50 DI PT KOBEXINDO
TRACTORS, Tbk**

TESIS
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Eko Teguh Prasetyo

55113110018

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



**FAKTOR–FAKTOR LAYANAN PURNA JUAL YANG
BERPENGARUH TERHADAP PENJUALAN ALAT BERAT
UNIT MODEL S500 LCV DAN NHL 50 DI PT KOBEXINDO
TRACTORS, Tbk**

TESIS

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

MERCU BUANA

Eko Teguh Prasetyo

55113110018

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

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul : Faktor-faktor Layanan Purna Jual yang berpengaruh terhadap penjualan Alat Berat unit Model S500 LCV dan NHL50 di PT. Kobexindo Tractors, Tbk

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Eko Teguh Prasetyo

NIM : 55113110018

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : 29 Oktober 2015

Mengesahkan,

Pembimbing Utama

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Dr. Aries Susanti, MT)

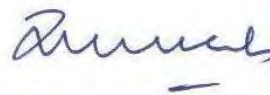
Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi Magister

Manajemen



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

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

Judul : Faktor faktor layanan Purna Jual yang berpengaruh terhadap penjualan alat berat unit model S500 LCV dan NHL50 di PT. Kobexindo Tractors, Tbk

Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Eko Teguh Prasetyo

NIM : 55113110018

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 29 Oktober 2015

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 pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 29 Oktober 2015



Eko Teguh Prasetyo

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur yang tak terhingga kehadirat Allah SWT atas segala rahmat hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas menyusun Tesis dengan judul : Faktor-Faktor Layanan Purna Jual yang berpengaruh terhadap Penjualan alat berat Unit model S500 LCV dan NHL50 di PT. Kobexindo Tractors, Tbk yang merupakan salah satu persyaratan dalam Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Meruya, Jakarta.

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 berterima 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. Ibu Dr. Aries Susanti, MT sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME sebagai Ketua Program Studi beserta Jajarannya.
3. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini sebagai Direktur Program Pascasarjana, beserta jajarannya.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Magister Manajemen Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya.
5. Seluruh Staff Administrasi Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana, yang telah banyak membantu dan mempermudah penulis dalam

menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana.

6. Kepada kedua orang tua penulis, terima kasih telah merawat dan mendidik penulis, ini adalah sebagian kecil kebanggaan yang dapat penulis berikan, serta kedua adikku, terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan.
7. Istri tercinta Sufie Rahmawati dan kedua Anak Zhafira Qonita Putri Prasetyo dan Mahira Saqhi Putri Prasetyo yang telah memberikan segala cinta dan perhatiannya, sehingga penulis terdorong untuk menyelesaikan cita-cita memenuhi harapan keluarga.
8. Teman-teman seperjuangan MM Mercubuana Meruya, Terima kasih untuk kebersamaan selama 2 tahun ini, semoga sukses selalu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap agar Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya dan menjadi sumber inspirasi bagi kemajuan ilmu pengetahuan dan Manajemen di Indonesia.

Jakarta, 29 Oktober 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	PENDAHULUAN
1.1	LatarBelakangPenelitian..... 1
1.1.1	PenurunanPenjualanAlatBeratSektorPertambanganBatuBara..... 1
1.1.2	PenurunanPenjualanAlatBeratSektorPerkebunan..... 3
1.1.3	PeningkatanPenjualanAlatBeratSektorKontruksi..... 4
1.2	Identifikasi, Perumusan, danBatasanMasalah..... 10
1.2.1	IdentifikasiMasalah..... 10
1.2.2	RumusanMasalah..... 11
1.3	MaksuddanTujuanPenelitian..... 12
1.3.1	MaksudPenelitian..... 12
1.3.2	TujuanPenelitian..... 12
1.4	ManfaatdanKegunaanPenelitian..... 12
BAB II	DESKRIPSI PERUSAHAAN
2.1	SejarahSingkatdanTahapan Perusahaan..... 14
2.2	LingkupBidang Usaha..... 15
2.3	SumberDaya..... 17
2.4	TantanganBisnis..... 25
2.5	Proses BisnisPerusahaan..... 27
BAB III	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS
3.1	KajianPustaka..... 30
3.1.1	PengertianLayananPurnaJual..... 30
3.1.2	KomponenLayananPurnaJual..... 31
3.1.3	Perbedaanantara “Capital & Consumer Good”..... 33
3.2	PenelitianTerdahulu..... 35
3.3	KerangkaPemikiran dan Model Penelitian..... 41
3.4	Hipotesis..... 42

BAB IV	METODE PENELITIAN	
4.1	Desain Penelitian	44
4.2	Variabel Penelitian	45
4.3	Instrumen Penelitian	46
4.4	Definisi Operasional	48
4.5	Populasi dan Sampel Penelitian	51
4.5.1	Populasi	51
4.5.2	Sampel	51
4.6	Teknik Pengumpulan Data	52
4.7	Metode Analisis Data	53
4.7.1	Analisis Data Kualitatif	53
4.7.2	Analisis Data Kuantitatif	53
4.7.3	Uji Normalitas	56
4.7.4	Uji Homogenitas	56
4.7.5	Uji Multikolinearitas	56
4.7.6	Uji Heteroskedastisitas	57
4.8	Pengujian Hipotesis	57
4.8.1	Uji F	57
4.8.2	Uji t	58
4.8.3	Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)	60
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1	Hasil Penelitian	61
5.1.1	Model S500 LCV	62
5.1.2	Model NHL50	78
5.2	Pembahasan Hasil Penelitian unit Model S500 LCV	95
5.2.1	Faktor-faktor Layanan Purna Jual yang Mempengaruhi Penjualan Alat Berat Unit Model S500 LCV dan NHL50 di PT. Kobexindo Tractors Tbk	95
5.2.2	Tingkat Signifikansi dari Pengaruh Faktor-faktor Layanan Purna Jual terhadap Penjualan Alat Berat Unit Model S500 LCV dan NHL50 di PT Kobexindo Tractors, Tbk	102
5.2.3	Program atau kegiatan apa saja yang sebaiknya dilakukan oleh PT. Kobexindo Tractors, Tbk dalam memberikan layanan purnajual dari faktor-faktor layanan purnajual yang paling berpengaruh untuk mempertahankan pertumbuhan penjualan yang baik pada unit model S500 LCV dan NHL50 di PT. Kobexindo Tractors, Tbk.	105
5.2.4	Perbandingan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya	107
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	117

6.2	Saran	120
DAFTAR PUSTAKA		123
LAMPIRAN		126
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		138



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu	36
Tabel 4.1	Standard Konversi dan Kualifikasi	46
Tabel 4.2	Standard Konversi dan Kualifikasi Variabel Parts Respon	47
Tabel 4.3	Standard Konversi dan Kualifikasinya Variabel Redo Job	47
Tabel 4.4	Operasionalisasi Variabel	51
Tabel 5.1	Statistik Deskriptif Unit Model S500 LCV	62
Tabel 5.2	Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas Unit Model S500 LCV	64
Tabel 5.3	Uji Kolmogorov-Smirnov Unit Model S500 LCV	66
Tabel 5.4	Koefisien Regresi Unit Model S500 LCV	69
Tabel 5.5	Korelasi Nilai R dan R Square Unit Model S500 LCV	72
Tabel 5.6	Interprestasi koefisienkorelasi Unit Model S500 LCV	73
Tabel 5.7	Hasil Statistik F Unit Model S500 LCV	74
Tabel 5.8	Hasil Uji Statistik t Unit Model S500 LCV	75
Tabel 5.9	Statistik Deskriptif Unit Model NHL50.....	79
Tabel 5.10	Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas Unit Model NHL50	81
Tabel 5.11	Uji Kolmogorov-Smirnov Unit Model NHL50	83
Tabel 5.12	Koefisien Regresi Unit Model NHL50	85
Tabel 5.13	Korelasi Nilai R dan R Square Unit Model NHL50	88
Tabel 5.14	Interprestasi koefisien korelasi Unit Model NHL50	89
Tabel 5.15	Hasil Statistik F Unit Model NHL50	90
Tabel 5.16	Hasil Uji Statistik t Unit Model NHL50	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Trend penjualan alat berat periode 2010 – 2014.....	2
Gambar 1.2	Trend harga batu bara USD Metric Tonne dari tahun 2009–juni 2014	2
Gambar 1.3	Harga Crude Palm oil (USD/Tonne)	3
Gambar 1.4	Realisasi Groundbreaking MP3EI 2011-1Q2014 Sektor Infrastruktur berdasarkan Koridor (Rp. Triliun).....	5
Gambar 1.5	Proyek property di Indonesia tahun 2010 – juni 2014.....	6
Gambar 1.6	Trend penjualan alat berat di PT. Kobexindo periode tahun 2008 sampai- Juli 2014	7
Gambar 1.7	Trend Penjualan alat berat unit Model S500 LCV 2011-2014.....	7
Gambar 1.8	Trend Penjualan alat berat unit Model NHL50 2011-2014.....	8
Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT. Kobexindo Tractors, Tbk.....	23
Gambar 2.2	Proses Business PT. Kobexindo Tractors, Tbk.....	27
Gambar 2.3	Business Proses Service Division (Service Global)	28
Gambar 3.1	Kerangka pemikiran.....	40
Gambar 5.1	Grafik P-P Plot Normalitas Unit Model S500 LCV	61
Gambar 5.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Unit Model S500 LCV	63
Gambar 5.3	Grafik P-P Plot Normalitas Unit Model NHL50	78
Gambar 5.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas Unit Model NHL50	80