



**PENGARUH PRODUK, PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
CV.GADING NUSANTARA TEKNIK  
SALATIGA JAWA TENGAH ; STUDI KASUS PADA  
KEPUTUSAN PEMBELIAN NOTEBOOK**

**KARYA AKHIR**

**UNIVERSITAS  
OLEH  
ERMITA ARISANTI**

**NIM : 55108110016**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2011**



**PENGARUH PRODUK, PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
CV.GADING NUSANTARA TEKNIK  
SALATIGA JAWA TENGAH ; STUDI KASUS PADA  
KEPUTUSAN PEMBELIAN NOTEBOOK**

**KARYA AKHIR**

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT  
UNTUK MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**OLEH**

**ERMITA ARISANTI**

**NIM : 55108110016**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2011**

## **ABSTRACT**

*This study aims to know the degree of Product, Service and Price either partially or simultaneously towards Purchase decision of Notebook in CV.Gading Nusantara Teknik Central Java. This research was descriptive and verificative. Method used was survey and by applying SPSS program. Non Probability sampling technique was taken by mean of questionnaires. Total sample of 70 respondents picked. The result showed that all independent variables were affected significantly and positive to the Purhase Decision.*

*Key words : Product, Service, Price and Purchase Decision*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Produk, Pelayanan dan Harga baik secara parsial ataupun simultan terhadap Keputusan Pembelian Notebook pada CV.Gading Nusantara Teknik Salatiga Jawa Tengah. Metode Penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif dan menggunakan metode survey dengan aplikasi program SPSS. Pengambilan sampel dengan teknik *non probability sampling*, dengan pembagian kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 70 responden. Dari hasil analisis regresi, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel bebas berpengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata kunci :Produk, Pelayanan, Harga dan Keputusan Pembelian



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **PENGESAHAN**

Judul : **Pengaruh Produk, Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV.Gading Nusantara Teknik Salatiga Jawa Tengah ; Studi Kasus Pada Keputusan Pembelian Notebook**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ermita Arisanti

NIM : 55108110016

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 20 Februari 2011

**Mengesahkan**

**Direktur Pascasarjana**

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**

**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS**

**Pembimbing**

**Dr. Adi Nurmahdi, MBA**

## PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Produk, Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada CV.Gading Nusantara Teknik Salatiga Jawa Tengah ; tуди Kasus Pada Keputusan Pembelian Notebook**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ermita Arisanti

NIM : 55108110016

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2011

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

Karya ilmiah 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, Februari 2011

**Ermita Arisanti**

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah robbil'alamiin*, segala puji dan syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang teramat besar sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan judul : “Pengaruh Produk, Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Notebook Pada CV.Gading Nusantara Teknik Salatiga Jawa Tengah”.

Adapun penulisan karya tulis akhir ini diajukan guna melengkapi dan memenuhi sebagian syarat dalam menyelesaikan program strata dua dan mencapai gelar Master Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis banyak sekali mendapatkan masukan dan bantuan secara moril, spiritual dan materil, baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Rina Astini, SE, ME, selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Adi Nurmahdi, MBA selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, pengarahan, saran dan koreksi kepada penulis selama penulisan tesis ini.

6. Bapak/Ibu Dosen Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis dengan berbagai disiplin ilmu.
7. Staff dan Karyawan Universitas Mercu Buana yang telah membantu selama studi.
8. Seluruh responden CV.Gading Nusantara Teknik yang telah berbaik hati meluangkan waktunya yang sangat berharga untuk memberikan masukan bagi penulisan karya akhir ini sehingga berkenan untuk mengisi daftar pertanyaan yang diajukan.
9. Bapak Anjas Widiarso Selaku pimpinan CV.Gading Nusantara Teknik beserta karyawan yang telah banyak membantu dalam penyediaan data dan kemudahan dalam proses penelitian.
10. Ayah, Ibu, dan Adik tercinta yang telah mencurahkan kasih sayang dengan tiada henti mendoakan, memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan studi serta penyusunan tesis ini.
11. Teman-teman Magister Manajemen angkatan 12, yang telah memberi semangat, dan membantu segala kesulitan dalam menyelesaikan tugas kuliah serta penyusunan tesis ini.
12. Semua pihak terkait yang telah memberikan bantuan, semangat, dorongan moral dan material selama penyusunan karya akhir ini.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam karya akhir ini. Saran dan kritik membangun senantiasa penulis nantikan guna penyempurnaan karya akhir ini selanjutnya. Semoga karya akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 20 Februari 2011

Penulis

Ermita Arisanti





UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

|                       |      |
|-----------------------|------|
| HALAMAN .....         | i    |
| ABSTRACT .....        | ii   |
| ABSTRAK .....         | iii  |
| PENGESAHAN .....      | iv   |
| PERNYATAAN .....      | v    |
| KATA PENGANTAR .....  | vi   |
| DAFTAR ISI .....      | viii |
| DAFTAR TABEL .....    | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN ..... | xiv  |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|   |   |
|---|---|
| 1.1. Latar Belakang .....               | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....         | 5 |
| 1.3. Rumusan Masalah .....              | 5 |
| 1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian ..... | 6 |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....           | 7 |

### **BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 2.1. Sejarah Singkat Perusahaan ..... | 8  |
| 2.2. Lingkup Bidang Usaha .....       | 9  |
| 2.3. Sumber Daya .....                | 10 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 2.4. Tantangan Bisnis ..... | 11 |
| 2.5. Proses Bisnis .....    | 11 |

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

|  |    |
|--|----|
| 3.1. Kajian Pustaka .....              | 13 |
| 3.1.1 Konsep Produk .....              | 13 |
| 3.1.2 Konsep Pelayanan .....           | 21 |
| 3.1.3 Konsep Harga .....               | 26 |
| 3.1.4 Konsep Keputusan Pembelian ..... | 37 |
| 3.1.5 Penelitian Terdahulu .....       | 41 |
| 3.2. Kerangka Pemikiran .....          | 45 |
| 3.3. Hipotesis .....                   | 46 |

### **BAB IV METODE Riset**

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Objek Riset .....                    | 47 |
| 4.2. Desain Riset .....                   | 47 |
| 4.3. Populasi dan Sampel Penelitian ..... | 47 |
| 4.3.1 Populasi .....                      | 47 |
| 4.3.2 Sampel .....                        | 48 |
| 4.4. Deskripsi Operasional Variabel ..... | 49 |
| 4.4.1 Variabel Bebas .....                | 49 |
| 4.4.2 Variabel Terikat .....              | 51 |
| 4.5. Jenis dan Sumber Data .....          | 53 |
| 4.5.1 Jenis Data .....                    | 53 |
| 4.5.2 Sumber Data .....                   | 53 |

|  |    |
|--|----|
| 4.6. Metode Pengumpulan Data .....           | 54 |
| 4.7. Metode Analisis Data .....              | 55 |
| 4.7.1 Uji Validitas .....                    | 55 |
| 4.7.2 Uji Reliabilitas .....                 | 55 |
| 4.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda ..... | 56 |
| 4.7.4 Koefisien Determinasi .....            | 57 |
| 4.7.5 Pengujian Hipotesis .....              | 58 |

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| 5.1. Karakteristik Responden .....                               | 62 |
| 5.1.1 Usia Responden .....                                       | 62 |
| 5.1.2 Pendidikan Responden .....                                 | 63 |
| 5.1.3 Jenis Kelamin .....  | 63 |
| 5.1.4 Pekerjaan .....  | 64 |
| 5.2. Analisis Deskriptif .....                                   | 64 |
| 5.2.1 Persepsi Responden Atas Variabel Produk .....              | 64 |
| 5.2.2 Persepsi Responden Atas Variabel Pelayanan .....           | 65 |
| 5.2.3 Persepsi Responden Atas Variabel Harga .....               | 66 |
| 5.2.4 Persepsi Responden Atas Variabel Keputusan Pembelian ..... | 67 |
| 5.3. Hasil Analisis Data .....                                   | 78 |
| 5.3.1 Hasil Uji Validitas .....                                  | 68 |
| 5.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....                               | 69 |
| 5.3.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....                | 70 |
| 5.3.4 Hasil Analisis Hipotesis.....                              | 72 |
| 5.3.5 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....                  | 77 |

|   |     |
|---|-----|
| 5.3.6 Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel .....  | 79  |
| 5.4. Pembahasan .....   | 80  |
| 5.4.1 Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Pembelian .....                                      | 81  |
| 5.4.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....                                   | 81  |
| 5.4.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....                                       | 82  |
| 5.4.4 Pengaruh Produk, Pelayanan, Harga Secara Simultan Terhadap<br>Keputusan Pembelian ..... | 82  |
| <br><b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>  |     |
| 6.1. Kesimpulan .....   | 84  |
| 6.2. Rekomendasi .....  | 85  |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | 87  |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....  | 101 |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....                           | 42 |
| Tabel 4.1. Variabel, Definisi Operasional Dan Indikator .....         | 52 |
| Tabel 5.1. Usia Responden .....                                       | 62 |
| Tabel 5.2. Pendidikan Responden .....                                 | 63 |
| Tabel 5.3. Jenis Kelamin .....  | 63 |
| Tabel 5.4. Pekerjaan .....  | 64 |
| Tabel 5.5. Persepsi Responden Atas Variabel Produk .....              | 64 |
| Tabel 5.6. Persepsi Responden Atas Variabel Pelayanan .....           | 65 |
| Tabel 5.7. Persepsi Responden Atas Variabel Harga .....               | 66 |
| Tabel 5.8. Persepsi Responden Atas Variabel Keputusan Pembelian ..... | 67 |
| Tabel 5.9. Hasil Uji Validitas .....                                  | 69 |
| Tabel 5.10. Hasil Uji Reliabilitas .....                              | 70 |
| Tabel 5.11. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....              | 71 |
| Tabel 5.12. Hasil Uji T .....   | 73 |
| Tabel 5.13. Hasil Uji F .....   | 76 |
| Tabel 5.14. Hasil Koefisien Determinasi .....                         | 78 |
| Tabel 5.15. Matrik Korelasi Dimensi Antar Variabel .....              | 79 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1. Struktur Organisasi CV.Gading Nusantara Teknik .....   | 10 |
| Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran .....   | 45 |
| Gambar 5.1. Signifikansi Uji t Antara Produk Terhadap<br>Keputusan Pembelian .....                       | 74 |
| Gambar 5.2. Signifikansi Uji t Antara Pelayanan Terhadap<br>Keputusan Pembelian .....                    | 74 |
| Gambar 5.3. Signifikansi Uji t Antara Harga Terhadap<br>Keputusan Pembelian .....                        | 75 |
| Gambar 5.4. Signifikansi Uji t Antara Produk, Pelayanan, Dan Harga<br>Terhadap Keputusan Pembelian ..... | 77 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                      |     |
|------------|--------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 | Kuesioner .....                      | 89  |
| Lampiran 2 | Tabulasi Data Penelitian .....       | 93  |
| Lampiran 3 | Uji Validitas dan Reliabilitas ..... | 95  |
| Lampiran 4 | Regression .....                     | 99  |
| Lampiran 5 | Matrik Korelasi Antar Variabel ..... | 100 |

