

**ANALISIS PENGARUH HARGA, DISTRIBUSI DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PRODUK SPARE PART MESIN INDUSTRI  
(Studi Kasus Pada PT. Himalaya Everest Jaya Jakarta)**

**SKRIPSI**

**Di ajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program  
Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Robi Sugara**

**NIM : 43110120001**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Robi Sugara

Nim : 43110120001

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karyasendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Agustus 2016



**Robi Sugara**

NIM : 43110120001

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Robi Sugara  
NIM : 43110120001  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Harga, Distribusi dan Kualitas  
Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Spare  
Part Mesin Industri  
Tanggal Lulus Ujian : 23 Agustus 2016

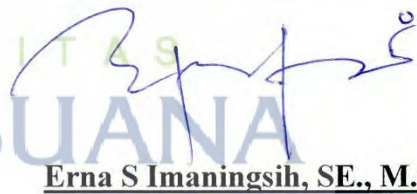
Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



Zulfitri, MP., MM



Erna S Imaningsih, SE., M.Si

Tanggal : 1/9 2016

Tanggal : 31 Agustus 2016

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 31 Agustus 2016

Tanggal : 1/9 2016



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah swt, atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi dengan judul “ **ANALISIS PENGARUH HARGA, DISTRIBUSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK SPARE PART MESIN INDUSTRI DI PT HIMALAYA EVEREST JAYA JAKARTA TAHUN 2016** ”. sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dengan segala kemampuan yang ada, penulis berupaya untuk menghimpun data dan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini. Namun manusia tidak luput dari kesalahan, sehingga penulis menyadari bahwasanya penulis skripsi ini masih belum sempurna. Karna kesempurnaan hanya milik Allah swt. Penulis menyampaikan maaf dan terus meningkatkan pengetahuan dan kemampuan.

Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan saran dari semua pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itulah dalam kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Arrisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Wiwik Utami, SE., AK., MS. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Rina Astini, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Zulfitri., MP., MM. Selaku Dosen Pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk arahan, bimbingan, dan nasehat dalam proses pembuatan skripsi sampai selesai.
5. Ayah dan Ibu tercinta, saudara serta keluarga besar atas dukungan dan do'anya serta kasih saying, motivasi, biaya, nasehat dan segalanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat di kehidupan.
7. PT. Himalaya Everest Jaya Jakarta yang mengijinkan penulis melakukan penelitian dan penulis mendapatkan data yang dibutuhkan.
8. Kakak-kakak dan Pacar ku atas do'a dan dukungannya.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Demikian hanya Allah yang dapat mengabulkan do'a-do'a yang telah diminta oleh hambanya. Penulis menyadari bahwa Allah maha mendengar dan mengabulkan atas do'a mereka serta membalas hal-hal yang baik yang mereka berikan kepada penulis. Amin.

Jakarta, 23 Agustus 2016

Penulis

Robi Sugara



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	10
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian .....	10
1. Tujuan Penelitian .....	10
2. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN           HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	12
1. Pengertian Pemasaran .....	12
2. Perilaku Konsumen .....	14
a. Pengertian Perilaku Konsumen .....	14
b. Model Perilaku Konsumen .....	16
c. Pengambilan Keputusan Pembelian .....	24
d. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen.....	25
e. Proses Pembelian.....	27
f. Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian .....	29

3. Kajian tentang Harga.....	33
a. Pengertian Harga.....	33
b. Indikator Harga.....	37
4. Kajian tentang Distribusi.....	37
a. Pengertian Distribusi.....	37
5. Kualitas Pelayanan.....	39
a. Definisi Kualitas dan Pelayanan.....	39
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	44
6. Penelitian Terdahulu.....	48
B. Rerangka Pemikiran.....	51
C. Hipotesis.....	52

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	54
B. Desain Penelitian.....	54
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	55
1. Definisi Variabel.....	55
2. Operasionalisasi Variabel.....	55
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	59
1. Populasi.....	59
2. Sampel.....	60
E. Teknik Pengumpulan Data.....	61
F. Metode Analisis.....	63
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
a. Uji Validitas.....	64
b. Uji Reliabilitas.....	65
2. Uji Asumsi Klasik.....	66
a. Uji Multikolinearitas.....	66
b. Uji Heteroskedastisitas.....	67
c. Uji Normalitas.....	67
3. Uji Hipotesis.....	68

a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
b. Uji F (Uji Kecocokan Model).....	68
c. Uji T (Uji Parsial).....	70
4. Uji Koefisien Determinasi Berganda .....	70

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	73
B. Hasil Uji Statistik Deskripsi .....	75
1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jabatan.....	75
2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tahun Pabrik	75
3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama menjadi Pelanggan .....	76
4. Gambaran Umum Respoden Berdasarkan Tingkat Perusahaan.....	76
C. Hasil Uji Kualitas Data .....	78
1. Hasil Uji Validitas.....	78
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	80
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	81
1. Hasil Uji Normalitas .....	81
2. Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	82
E. Uji Hipotesis .....	84
1. Uji T (Uji Parsial) .....	85
2. Uji F (Uji Simultan).....	87
3. Uji Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ ) .....	89
F. Pembahasan .....	90

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	93
B. Saran .....	94



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Keluhan Pelanggan.....	5
Tabel 1.2	Data Penjualan PT Himalaya Everest Jaya .....	7
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu.....	49
Tabel 3.1	Definisi Operasional Harga, .....	56
Tabel 3.2	Definisi Operasional Distribusi .....	57
Tabel 3.3	Definisi Operasional Kualitas Pelayanan .....	58
Tabel 3.4	Definisi Operasional Keputusan Pembelian.....	59
Tabel 3.5	Skala Pengukuran Kuesioner.....	63
Tabel 3.6	Interprestasi Nilai Reliabilitas .....	66
Tabel 3.7	Koefisien Korelasi dan Taksirannya .....	72
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan . .....	75
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Pabrik.....	75
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	76
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Perusahaan.....	76
Tabel 4.6	Skala Rentang Interval .....	77
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Harga, Distribusi dan Kualitas Pelayanan ....	79
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian .....	79
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas .....	80
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinearitas .....	82
Tabel 4.12	Hasil Uji T .....	84
Tabel 4.13	Hasil Uji F .....	88
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen.....	16
Gambar 2.2	Tahap Proses Keputusan Pembelian .....	30
Gambar 2.4	Rerangka Pemikiran Teoritis .....	52
Gambar 4.1	Struktur Organisasi .....	74
Gambar 4.9	Hasil Uji Normalitas .....	81
Gambar 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	83

