



**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ALAT
KESEHATAN SERTA IMPLIKASINYA KEPADA
KEPUASAN KONSUMEN**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Manajemen
UNIVERSITAS

MERCU BUANA

OLEH
SATRIA MULIA CHAERUDIN

55118320026

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ALAT
KESEHATAN SERTA IMPLIKASINYA KEPADA
KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus di PT XYZ**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
OLEH

SATRIA MULIA CHAERUDIN

55118320026

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Alat Kesehatan Serta Implikasinya Kepada Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di PT XYZ Jakarta)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Satria Mulia Chaerudin

NIM : 55118320026

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 27 Februari 2021



Direktur Program Pascasarjana

Mudrik Alaydrus

(Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus)

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Dudi Permana

(Dudi Permana, Ph.D)

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Satria Mulia Chaerudin

NIM : 55118320026

Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Alat Kesehatan serta Implikasinya kepada Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di PT XYZ Jakarta)”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 18 Januari 2021 didapatkan nilai persentase sebesar 25%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Januari 2021

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan,
Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Alat
Kesehatan serta Implikasinya kepada Kepuasan
Konsumen pada PT XYZ (Studi kasus di PT XYZ
Jakarta)

Nama : Satria Mulia Chaerudin

NIM : 55118320026

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 27 Februari 2021

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, 27 Februari 2021



(Satria Mulia Chaerudin)

ABSTRACT

The purpose of this study are: To determine and analyze the effect of product quality, service quality, and price on purchase decision, to determine and analyze the effect of product quality, service quality, price, and purchase decision on customer satisfaction. Based on the overall presentation of statistical calculation analysis on structural model analysis and hypothesis testing that been done to medical device that belong to PT XYZ, it can be concluded that product quality is proven to have a positive and significant effect on purchase decision of medical device, the quality of service is proven to have a positive and significant effect on purchase decision of medical device. The price is proven to have a positive and significant effect on purchase decision of medical device. Product quality is proven to have a positive and significant effect on customer satisfaction of medical device. Service quality is proven to have a positive and significant effect on customer satisfaction of medical device. Price is proven to have a positive and significant effect on customer satisfaction of medical device. Purchase decision is proven to have a positive and significant effect on customer satisfaction of medical device.

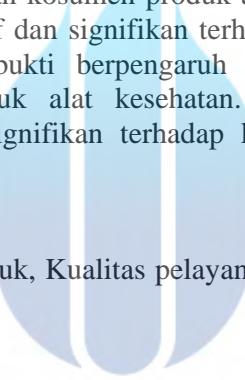
Keywords: *Product quality, Service quality, Price, Purchase decision, Customer satisfaction*



ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan keseluruhan pemaparan analisis perhitungan statistik pada analisis model struktural dan pengujian hipotesis yang dilakukan kepada produk alat kesehatan milik PT XYZ dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian produk alat kesehatan, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian produk alat kesehatan, kualitas produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk alat kesehatan, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk alat kesehatan, harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan pembelian produk alat kesehatan, harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk alat kesehatan, harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk alat kesehatan. Keputusan pembelian terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk alat kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian, Kepuasan Konsumen



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat juga karuniaNya kepada penulis. Berkat rahmatNya penulis dapat menyelesaikan penyusunan usulan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Alat Kesehatan serta Implikasinya kepada Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Di PT XYZ Jakarta)". Usulan penelitian ini disusun dalam rangka penyusunan Tesis yang menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih terdapat kelemahan yang perlu diperkuat dan kekurangan yang perlu dilengkapi.

Penulis juga menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

Penulis mengungkapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Afriapollo Syafarudin, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, motivasi dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis;
2. Seluruh Dosen Program Magister Manajemen yang telah memberikan pengajaran sehingga penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat yang bisa diaplikasikan;
3. Untuk istriku Ikhtiariani Amalia dan anakku Aqila Naadirah Shafiqa dan Rania Silmi Salsabila yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan tesis ini;
4. Orang Tua dan keluarga yang selalu memberi motivasi dan doa untuk penulis;
5. Tim penulis di PT Terumo Indonesia, Crienandini Patria Rizkarani, Mardian Muhamarram serta Antonius Heru Kurniawan yang memberikan inspirasi dan support untuk penyelesaian studi S2 ini;

6. Rekan-rekan mahasiswa dan teman-teman yang telah berempati dalam proses penyelesaian tesis ini;
7. Tim Palang Merah Indonesia dan Rumah Sakit yang memberikan support dalam pengumpulan data survey.
8. Semua pihak yang belum disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah	7
1.2.1. Identifikasi Masalah	7
1.2.2. Perumusan Masalah	8
1.2.3. Batasan Masalah	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1. Maksud Penelitian	9
1.3.2. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS	12
2.1. Dasar Teori	12
2.1.1. Kualitas Produk	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan	14
2.1.3. Harga	16
2.1.4. Perilaku Pembelian.....	20
2.1.5. Keputusan Pembelian.....	22

2.1.6.	Keputusan Pelanggan.....	25
2.1.7.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	31
2.1.8.	Elemen Kepuasan Pelanggan	33
2.1.9.	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	34
2.1.10.	Manfaat Kepuasan Pelanggan	35
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	36
2.3.	Kerangka Pemikiran	42
2.4.	Hipotesis	43
	BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1	Desain Penelitian.....	45
3.2	Operasional Variabel	46
3.3	Populasi dan Sampel	50
3.3.1	Populasi	50
3.3.2	Sampel.....	50
3.4	Variabel Penelitian	51
3.5	Metode Pengumpulan Data	52
3.6	Metode Analisa Data	54
3.6.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.7	Teknis Analisis Data.....	56
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1.	Deskripsi Perusahaan	61
4.2.	Hasil Penelitian.....	62
4.2.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	63
4.2.2	Analisis Partial Least Square (PLS).....	64
	Tabel 4.7 Nilai Cross Loadings Evaluasi Outer Model.....	67
4.3.	Pembahasan	75
4.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	75
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	75
4.3.3	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	75
4.3.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	76
4.3.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76

4.3.6 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
4.3.7 Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen ..	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Produk.....	3
Tabel 1. 2 Hasil Pre Survey	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	46
Tabel 3. 2 Output Pengujian pada PLS	60
Tabel 4. 1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	63
Tabel 4. 2 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> , <i>Composite Reliability</i> , dan <i>AVE</i>	68
Tabel 4. 3 Nilai <i>Path Coefficients</i> dan Nilai <i>R Square</i>	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 2. 2 Grand Desain Penelitian.....	43
Gambar 4. 1 Diagram Konseptual Model <i>Partial Least Square</i>	65
Gambar 4. 2 Diagram Nilai <i>Loading Factor</i> Evaluasi <i>Outer Model</i>	67



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN	85
LAMPIRAN II KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	91
LAMPIRAN III HASIL LPS	92
LAMPIRAN IV HASIL REKAPITULASI KUESIONER	102
LAMPIRAN V OUTPUT SPSS	108

