

ABSTRACT

This study aims to analyze and determine the effect of price, product quality and service quality to customer satisfaction through purchasing decisions. The sampling method used is accidental sampling. Of the population of 1102 people, 293 people meet the criteria to be as a sample. The type of this research is explanatory that is aim to find influence from independent variable, that is influence of price, product quality and service quality to dependent variable influence that is purchasing decision and consumer satisfaction. The results showed that the variable price, product quality and service quality have a positive influence on customer satisfaction through purchasing decisions either partially or simultaneously. Based on the results of research, it is known that the influence of price variables, product quality and service quality to purchase decisions by 89%, the rest is determined by other factors not examined. It is also known that the influence of price variables, product quality, service quality and purchasing decisions to customer satisfaction of 95.7%, the rest is determined by other factors not examined. Intervention variable that is purchasing decision have influence to consumer satisfaction equal to 92 5%

Keywords : price, product quality, service quality, purchasing decision, consumer satisfaction, linear regression.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian. Metode sampling yang digunakan adalah accidental sampling. Dari populasi 1.102 orang, 293 orang memenuhi kriteria menjadi sebagai sampel. Jenis penelitian ini adalah *explanatory* yaitu bertujuan untuk menemukan pengaruh dari variabel independent, yaitu pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap pengaruh variabel dependent yaitu keputusan pembelian dan kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pengaruh variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian sebesar 89%, sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Demikian juga diketahui bahwa pengaruh variabel harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian terhadap kepuasan konsumen sebesar 95,7%, sisanya ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Variabel intervening yaitu keputusan pembelian mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 92.5%

Kata kunci: harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, keputusan pembelian, kepuasan konsumen, regresi linear.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian pada Galeri Indonesia WOW LLP KUKM di Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : ASTIKA

NIM : 55114120111

Program : Studi Magister Manajemen

Tanggal : September 2017

Mengesahkan

Pembimbing Utama Pembimbing II



(Dendi Anggi Gumilang, Dr, MM)

(Augustina Kurniasih, Dr, ME)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

(Didik J. Rachbini, Prof, Dr)

(Aty Herawati, Dr, MSi)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian pada Galeri Indonesia WOW LLP KUKM di Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : ASTIKA

NIM : 55114120111

Program : Studi Magister Manajemen

Tanggal : September 2017

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 pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya

Jakarta, September 2017

(ASTIKA)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah yang Maha Kuasa karena berkat Rahmat dan KaruniaNya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian pada Galeri Indonesia WOW LLP KUKM di Jakarta”.

Penyusunan tesis ini dapat terwujud dengan bantuan berbagai pihak dengan memberikan dukungan moril dan spiritual. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dendi Anggi Gumilang, Dr, MM dan Ibu Augustina Kurniasih, Dr, ME selaku dosen pembimbing yang banyak membantu, membimbing dan memberikan arahan selama penulisan tesis ini.
2. Seluruh dosen Pasca Sarjana Ekonomi Universitas Mercubuana yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang sangat berharga, seluruh karyawan dan staf yang telah banyak membantu selama ini.
3. Ibunda tercinta Ibu Septina dan Ayahanda yang sangat saya hormati Bp. Kasiro, yang tiada henti-henti selalu mendoakan di setiap langkah dalam menjalani pendidikan, karir dan kehidupan.
4. Suamiku Muhammad Haris yang selalu memotivasi, memberikan semangat dan mengiringi dengan doa serta anak-anakku tersayang Muhammad Farras Anugerah, Priska Salsabiila dan Syifa Humaira Amani.
5. Teman teman LLP KUKM yang membantu pendataan dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Customer Galeri Indonesia WOW yang telah meluangkan waktu dan berpartisipasi dalam mengisi kuesioner
7. Semua pihak yang membantu yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu.

Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya yaitu LLP KUKM pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Jakarta, September 2017

A S T I K A

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	16
1.3 Perumusan Masalah	17
1.4 Batasan Masalah	17
1.5 Tujuan Penelitian	18
1.6 Manfaat Penelitian	19
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah LLP-KUKM	20
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha LLP-KUKM	24
2.3 Sumber Daya LLP-KUKM dan Tata Kelola	26
2.4 Visi dan Misi LLP-KUKM	31
2.5 Capaian <i>Business Plan</i> LLP-KUKM	34
2.6 Strategi Pencapaian Program LLP-KUKM	35
2.7 Struktur Organisasi LLP-KUKM	36
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Keputusan Pembelian	39
3.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	39
3.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	40
3.1.3 Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian	42
3.2 Kepuasan Konsumen	51
3.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	51
3.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan konsumen	53
3.3 Harga	54
3.3.1 Pengertian Harga	54
3.3.2 Tujuan Penetapan Harga	55
3.3.3 Metode Penetapan Harga	57
3.3.4 Strategi Penetapan Harga	58
3.3.5 Dimensi dan Indikator Harga	61

3.4 Kualitas Produk	61
3.4.1 Pengertian Kualitas Produk.....	61
3.4.2 Klasifikasi Produk.....	62
3.4.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	62
3.5 Kualitas Pelayanan	63
3.5.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	63
3.5.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	64
3.5.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	65
3.6 Penelitian Sebelumnya	66
3.7 Kerangka Pemikiran.....	69
3.8 Kerangka Konseptual.....	74
3.9 Hipotesis Penelitian.....	82

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian.....	84
4.2 Variabel Penelitian.....	84
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian	87
4.4 Jenis Data dan Sumber Data	88
4.5 Metode Pengumpulan Data.....	89
4.6 Teknik Analisa Data.....	90
4.6.1 Uji Instrumen Penelitian	90
4.6.2 Analisis Deskriptif	91
4.6.3 Analisis Inferensial.....	92
4.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	93
4.6.5 Analisis Korelasi Antar Dimensi	94
4.6.6 Analisis Korelasi Antar Dimensi	94

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	97
5.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	98
5.2.1 Uji Validitas	98
5.2.2 Uji Reliabilitas	100
5.3 Analisis Deskriptif	102
5.4 Analisis Inferensial	104
5.4.1 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	104
5.4.2. Hasil Pengujian Regresi	107
5.4.2.1 Hasil Pengujian Regresi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	107
5.4.2.2 Hasil Pengujian Regresi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	108
5.4.2.3 Hasil Pengujian Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Konsumen	109
5.4.2.4 Hasil Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total	110

5.4.2.5	Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	111
5.4.2.6	Korelasi Antar Dimensi Variabel	113
5.5	Pembahasan.....	118
5.5.1	Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	119
5.5.2	Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Konsumen	121
5.5.3	Perbandingan Hasil Penelitian Sebelumnya dengan Hasil Penelitian	124
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan.....	130
6.2	Saran.....	131
6.2.1	Bagi LLP-KUKM	131
6.2.2	Bagi KUKM	135
6.2.3	Bagi Pemerintah	135
6.2.4	Bagi Penelitian Selanjutnya	136
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	143
CURRICULUM VITAE	203



 UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Galeri Indonesia WOW	4
Tabel 1.2 Perbandingan Bagi Hasil	7
Tabel 1.3 Rekap Absensi Tahun 2016	11
Tabel 1.4 Data Pengunjung Galeri Indonesia WOW	15
Tabel 2.1 Data Karyawan LLP-KUKM Tahun 2015	29
Tabel 3.1 Penelitian Sebelumnya	67
Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	85
Tabel 4.2 Kriteria Cronbach Alpha	91
Tabel 4.3 Korelasi Antar Dimensi Variabel	95
Tabel 4.4 Pedoman Menghitung Regresi	96
Tabel 5.1 Karakteristik Responden	97
Tabel 5.2 Validitas Variabel Penelitian	99
Tabel 5.3 Uji Reliabilitas	100
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan Variabel Penelitian	102
Tabel 5.5 Hasil Uji Multikolinieritas	105
Tabel 5.6 Hasil Pengujian Regresi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	107
Tabel 5.7 Hasil Pengujian Regresi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	108
Tabel 5.8 Hasil Pengujian Regresi Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen	109
Tabel 5.9 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total	110
Tabel 5.10 Korelasi Antar Dimensi Variabel	113
Tabel 5.11 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Hasil Penelitian	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kriteria UMKM menurut Undang Undang 20/2008 Pasal 6	2
Gambar 1.2 SOP Penerimaan Barang KUKM Galeri Indonesia WOW	9
Gambar 2.1 Tahapan Pencapaian Visi dan Misi LLP-KUKM	33
Gambar 2.2 Capaian <i>Business Plan</i> LLP-KUKM	34
Gambar 2.2 Struktur Organisasi LLP-KUKM	38
Gambar 3.1 Proses Keputusan Pembelian	42
Gambar 3.2 Rangkaian Merek yang Diminati Sebagai Bagian dari Semua Merek dalam Kelas Produk Tertentu	45
Gambar 3.3 Kerangka Pemikiran	73
Gambar 5.1 Uji Normalitas Grafik	105
Gambar 5.2 Uji Heterokedastisitas	106



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	143
Lampiran 2 Tabulasi Data	151
Lampiran 3 Hasil Analisis Data	196

