



**Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan
Pembelian Pada
Galeri Indonesia WOW LLP KUKM di Jakarta**

TESIS

ASTIKA

55114120111

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017



**Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan
Pembelian Pada
Galeri Indonesia WOW LLP KUKM di Jakarta**

TESIS

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ASTIKA

55114120111

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017

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

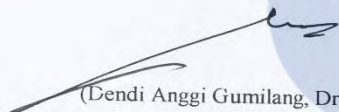
Program : Studi Magister Manajemen

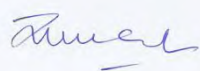
Tanggal : September 2017

Mengesahkan

Pembimbing Utama

Pembimbing II


(Dendi Anggi Gumilang, Dr, MM)



(Augustina Kurniasih, Dr, ME)


UNIVERSITAS

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA


(Didik J. Rachbini, Prof, Dr)


(Aty Herawati, Dr, MSi)

LEMBAR PERYATAAN

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 |

