



**ANALISIS PENGARUH HARGA, PRODUK DAN  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN POLYURETHANE  
( PT. IRC INOAC INDONESIA )**

**KARYA AKHIR**

**OLEH :**

**ILHAM BRAHMASTAGIRI**

**55106120152**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2009**

## ABSTRAK

*Customer is the real boss*, persaingan berbasis dasar *business to business* sangat dipengaruhi oleh produk itu sendiri, harga dan pelayanan dalam industri *polyurethane* di Indonesia semakin ketat. Hal ini dapat dilihat dari jumlah produsen *polyurethane* yang semakin banyak. Karena kondisi persaingan untuk meningkatkan volume penjualan semakin ketat perusahaan dituntut dapat menerapkan kebijakan sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen.

Tesis ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh produk, harga dan pelayanan terhadap keputusan pembelian *polyurethane* PT. IRC INOAC Indonesia Jakarta. Metode penelitian ini bersifat deskriptif analitis dan hubungan kausal dengan menggunakan program SPSS 16, sedangkan untuk teknik pengambilan sampel dengan *survey*. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara memberikan kuesioner. Dengan jumlah sampel sebanyak 76 responden.

Secara simultan variabel bauran pemasaran yang terdiri dari produk (X1), harga (X2), pelayanan(X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian *polyurethane*. Hasil regresi menunjukkan koefisien determinan sebesar 0.373 yang bermakna bahwa 37.3% keputusan pembelian dipengaruhi produk, harga dan pelayanan sedangkan sisa koefisien determinasi sebesar 0.627 atau 62.7% dipengaruhi oleh variabel lain. Koefisien regresi untuk variabel harga, produk dan pelayanan berturut-turut adalah -0.06, -0.141 dan 0.576. Hasil uji T menunjukkan bahwa hanya variabel pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini memberikan konsekuensi bagi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan bilamana ingin meningkatkan volume penjualan.

# **PENGESAHAN KARYA AKHIR**

Judul : **Analisis Pengaruh Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian *Polyurethane* ( PT. IRC INOAC Indonesia).**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ilham Brahmastagiri

NIM : 55106120152

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 22 November 2009

**Mengesahkan**

**Ketua Program Studi Magister Manajemen**

**Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec.**

**Pembimbing Utama,**

**Pembimbing II,**

Muchsin Saggab Shibab, MBA, Ph.D.

Rina Astini, SE, ME.

# PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Analisis Pengaruh Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian *Polyurethane* ( PT. IRC INOAC Indonesia )**.

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ilham Brahmastagiri

NIM : 55106120152

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 22 November 2009

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi 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, 22 November 2009

**Ilham Brahmastagiri**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah Swt, berkat restu dan kasih sayang-Nya lah Karya Akhir ini dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala macam kritik, pendapat dan masukan yang bersifat membangun serta untuk memperbaiki menuju yang lebih baik diterima dengan tangan terbuka dan lapang dada Kiranya hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi penulis sendiri untuk mengembangkan keilmuan yang dimilikinya. Pada kesempatan ini, ijinkan penulis untuk mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga atas terselesainya karya akhir ini kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Suharyadi, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc, Ph.D, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ir. Yenon Orsa, MT, selaku Direktur Program Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, MBA, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing Utama yang tidak henti-hentinya membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Ibu Rina Astini, SE, ME, pembimbing 2 yang telah membimbing penulis untuk menyumbangkan gagasan, ide, saran pada proses penyusunan riset.

7. Bapak Pambudi Priyono selaku Marketing Manager PT. IRC INOAC Indonesia yang telah memberikan kesempatan dan keleluasaan waktu untuk penyusunan karya akhir ini.
8. Bapak–bapak & Ibu-ibu Dosen pengajar Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pengajaran pada proses pembelajaran selama menempuh studi.
9. Semua rekan rekan di team marketing Flexible ( Pa den, susi, nita, Ci Annie dan iwan) yang telah membantu dalam proses pembuatan karya akhir ini.
10. Rekan-rekan mahasiswa MM angkatan 9 kampus Meruya Minggu, Komara Wibowo, Pa Dewa, Pak Maman, Pak Dede, Ibu asti, Reni, Donny dan lain lainnya yang telah bekerja sama dengan baik selama perkuliahan.
11. Bapak dan mamah ku tercinta serta adik dan kakak yang telah mendorong, memberi semangat penulis sehingga terselesainya karya akhir ini.
12. Dan semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu baik selama perkuliahan maupun pada proses penyusunan karya akhir ini.

Akhir kata sekali lagi saya ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, semoga karya akhir ini membawa manfaat bagi penulis dan untuk keilmuan di masa mendatang.

Jakarta, 22 November 2009  
Penulis,

**Ilham Brahmastagiri**

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Pembatasan Masalah .....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian....	6
1.7. Sistematika Penulisan.....	7

## **BAB II. DESKRIPSI PERSAHAAN**

2.1. Sejarah Perusahaan .....	9
2.2. Lingkup Bidang Usaha .....	11
2.3. Visi, Misi dan Lokasi Perusahaan .....	11
2.4. Struktur Organisasi .....	13
2.5. Sumber Daya .....	14
2.6. Tantangan Bisnis .....	14
2.7. Proses Bisnis.....	15

## **BAB III. KAJIAN PUSTAKA**

3.1. Keputusan Pembelian.....	17
3.2. Produk .....	21
3.3. Harga .....	23
3.4. Pelayanan.....	25
3.5. Kerangka Berpikir dan Hipotesis .....	27

## **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1. Objek Penelitian .....	29
4.2. Metode Penelitian .....	29
4.3. Metode Pengambilan Sampel .....	30
4.4. Teknik Pengumpulan Data .....	31
4.5. Tehnik Analisis Data dan Pengolahan Data .....	32



4.6. Uji Validitas dan Reabilitas Data.....	32
4.7. Operasional Variabel .....	33
4.8. Tehnik Analisis Data .....	34
4.8.1. Uji Regresi Linear Berganda.....	35
4.8.2. Hipotesa Uji F dan Uji T .....	36

## **BAB V HASIL DAN ANALISA**

5.1. Karakteristik Responden .....	38
5.2. Analisis Deskriptif .....	40
5.2.1. Produk.....	40
5.2.2. Harga .....	42
5.2.3. Pelayanan....	44
5.2.3. Keputusan Pembelian .....	47
5.3. Analisis Statistik.....	50
5.3.1. Uji Reliabilitas.....	50
5.4.2. Uji Validitas.....	51
5.4.3. Analisis Faktor.....	51
5.4. Analisis Regresi .....	55
5.4.1. Uji Heteroskedastisitas .....	55
5.4.2. Uji Multikolinearitas.....	60

5.5. Analisis Pengaruh Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	61
5.5.1. Uji F .....	61
5.5.2. Uji T .....	63
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
6.1. Kesimpulan .....	68
6.2. Rekomendasi .....	68
6.3. Saran Pada Penelitian Berikutnya .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>92</b>

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Market Share Polyurethane.....	3
Gambar 2.1. Struktur Organisasi.....	13
Gambar 2.2. Proses Bisnis .....	15
Gambar 3.1. Tahap Proses Pembelian.....	18
Gambar 3.2. Model Penelitian .....	27
Gambar 5.1. Scatterplot Pada Uji Heteroskedastisitas .....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Data Pelanggan Wilayah JaBoTaBek.....	28
Tabel 4.2. Operasional variabel.....	32
Tabel 5.1. Karakteristik Responden.....	37
Tabel 5.2. Analisis Deskriptif Produk .....	40
Tabel 5.3. Analisis Deskriptif Harga.....	42
Tabel 5.4. Analisis Deskriptif Pelayanan.....	44
Tabel 5.5. Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian.....	47
Tabel 5.6. Data Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Tabel 5.7. Data Hasil Anti Image Correlation .....	51
Tabel 5.8. Data Hasil Keiser Meyer Olkin dan Bartlett's Test .....	53
Tabel 5.9. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54
Tabel 5.10. Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
Tabel 5.11. Hasil Uji F .....	62
Tabel 5.12. Hasil Uji t .....	63

## DAFTAR SINGKATAN

SPSS	: Statical Product and Service Solution .....	51
KMO	: Keiser Meyer Olkin .....	51
VIF	: Varian Inflation Factor.....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner .....	72
Lampiran 2 : Data Hasil SPSS .....	85
Lampiran 3 : Riwayat Hidup .....	91