



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
LAYANAN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
KEMBALI PONSEL PINTAR ANDROID DI PUSAT ELEKTRONIK &
KOMPUTER RATU PLAZA, JAKARTA PUSAT**

TESIS

DISUSUN OLEH

NAMA : ANDREAS ADI WIDJAJANTA

NIM : 55111120209

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCA SARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

2015



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
LAYANAN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN
KEMBALI PONSEL PINTAR ANDROID DI PUSAT ELEKTRONIK &
KOMPUTER RATU PLAZA, JAKARTA PUSAT**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
DISUSUN OLEH
NAMA : ANDREAS ADI WIDJAJANTA
NIM : 55111120209**

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

2015

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan
Layanan Terhadap Pengambilan Keputusan Kembali Ponsel
Pintar Android Di Pusat Elektronik dan Komputer Ratu
Plaza Jakarta Pusat

Bentuk Karya Tulis : Tesis / Penelitian

Nama : Andreas Adi Widjajanta

NIM : 55111120209

Program : Magister Management

Tanggal : 5 Februari 2015

Pembimbing,



Dr. Adi Nurmahdi, MBA

Direktur Program Pasca Sarjana,



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Manajemen,



Dr. Augustina Kurniasih, MM

SURAT PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Layanan Terhadap Pengambilan Keputusan Kembali Ponsel Pintar Android Di Pusat Elektronik dan komputer Ratu Plaza Jakarta Pusat

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Andreas Adi Widjajanta

NIM : 55111120209

Program : Magister Management

Tanggal : 21 Januari 2015

Merupakan hasil studi Program Magister Manajemen, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen 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, 21 Januari 2015


Andreas Adi Widjajanta
Penulis

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala karunia dan mukjizat-NYA, sehingga tesis dengan judul “**Analisis Pengarus Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Layanan Terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian Kembali Ponsel Pintar Android Di Pusat Elektronik & Komputer Ratu Plaza, Jakarta Pusat**” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) pada program studi Magister Management di Universitas Mercu Buana Jakarta. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya, kepada :

1. Bapak Dr. Adi Nurmahdi, MBA atas bimbingan, arahan dan waktu yang telah diluangkan kepada penulis untuk berdiskusi selama menjadi dosen pembimbing.
2. Bapak Dr. Achmad Fachrodji, MM, yang telah memberikan masukan dan saran pada saat seminar proposal tesis dan selaku penguji pada saat ujian sidang tesis.
3. Bapak Dr. Ir. Rosalendro Eddy Nugroho, MM, yang telah memberikan masukan dan saran dan selaku penguji pada saat ujian sidang tesis.
4. Bapak Rektor, Dr. Ir Arisetyanto Nugroho, MM, seluruh dosen pengajar Program Pascasarjana, seluruh civitas akademika Universitas Mercu Buana dan rekan-rekan Program Pascasarja Magister Management Universitas Mercu Buana.

5. Bapak Prof., Dr. Didik J, Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, MM selaku Ketua Program Studi Magister Management Universitas Mercu Buana.
7. Istri tercinta Dokter Laura Kristina yang dengan setia selalu memberikan semangat dan dorongan sehingga bisa tesis bisa diselesaikan dengan baik.
8. Esther Sri Majawati, kakak yang selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan kuliah di program Magister Management.
9. Bapak Supriyogo dan Bapak Rudy Pranatia yang ikut memberikan semangat, saran dan masukan kepada penulis dalam penulisan tesis ini.
10. Kepada semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan bagi penulis untuk penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap tesis ini memberikan manfaat bagi semua pihak, terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan industri telekomunikasi.

Jakarta, 5 Februari 2015

Andreas Adi Widjajanta

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	5
1.2.1. Identifikasi Masalah	5
1.2.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1. Maksud Penelitian	8
1.3.2. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat dan Tujuan Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan Penelitian	9
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	11

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

DAN HIPOTESIS 17

3.1. Kajian Pustaka 17

3.1.1. Produk 17

3.1.1.1. Kualitas Produk 19

3.1.1.2. Dimensi Kualitas Produk 20

3.1.2. Harga 21

3.1.2.1. Persepsi Harga 25

3.1.2.1. Dimensi Persepsi Harga 25

3.1.3. Layanan Purna Jual 25

3.1.3.1. Dimensi Layanan Purna Jual 26

3.1.4. Perilaku Konsumen 26

3.1.5. Pengambilan Keputusan Pembelian 29

3.1.5.1. Dasar-dasar Pengambilan Keputusan 31

3.1.5.2. Peranan Konsumen Dalam Keputusan Pembelian 33

3.1.6. Smartphone / Ponsel Pintar 34

3.2. Kerangka Pemikiran 35

3.3. Hipotesis 36

3.4. Penelitian Terdahulu 36

3.4.1. Tesis 36

3.4.2. Jurnal International 37

3.4.3. Jurnal Nasional 42

BAB IV METODE PENELITIAN 43

4.1. Jenis Desain Penelitian 43

4.2. Ruang Lingkup 44

4.3. Lokasi 44

4.4. Pendekatan Penelitian 44

4.5. Variable Penelitian 45

4.5.1 Definisi Konsep 45

4.5.2 Definisi Operasional 45

4.6. Populasi dan Sample Penelitian 48

4.6.1 Sample Random 48

4.6.2 Penentuan Populasi dan Sample 49

4.7. Jenis dan Sumber Data 50

4.7.1 Data Primer 50

4.7.2 Data Sekunder 50

4.8. Teknik Pengambilan Data 50

4.8.1 Kuestioner 51

4.8.2 Wawancara 51

4.9. Teknik Analisa Data 51

4.9.1. Validitas 52

4.9.1.1. Validitas Konstruk 52

4.9.1.2. Pengukuran Validitas 52

4.9.2. Reliabilitas 53

4.9.3. Analisis Regresi Linier	54
4.9.3.1 Uji Normalitas	54
4.9.3.2 Heterokedatisitas	54
4.9.3.3 Mutikolinearitas	55
4.9.3.4 Regresi Berganda	55
4.9.3.5 Koefisien Determinan	56
4.9.4. Pengujian Hipotesis	57
4.9.4.1 Uji Hipotesis Individu (Uji t)	58
4.9.4.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	58
4.10. Uji Korelasi Dimensi	58
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	60
5.2. Hasil Penelitian	60
5.2.1. Penyajian Data	60
5.2.2. Karakteristik Responden	60
5.2.3. Analisis Data	62
5.2.3.1. Uji Validitas	62
5.2.3.1.1. Kualitas	62
5.2.3.1.2. Harga	64
5.2.3.1.3. Layanan	65
5.2.3.1.4. Keputusan	66
5.2.3.2. Uji Reliabilitas Data	67
5.2.3.3. Analisis Regresi	67

5.2.3.3.1. Uji Normalitas Data	67
5.2.3.3.1.1. Kualitas terhadap Keputusan	67
5.2.3.3.1.2. Harga terhadap Keputusan	68
5.2.3.3.1.3. Layanan terhadap Keputusan	69
5.2.3.3.2. Uji Heteroskedastisitas	70
5.2.3.3.2.1. Kualitas terhadap Keputusan	71
5.2.3.3.2.2. Harga terhadap Keputusan	71
5.2.3.3.2.3. Layanan terhadap Keputusan	71
5.2.3.3.3. Uji Multikolonearitas	72
5.2.3.3.3.1. Kualitas terhadap Keputusan	72
5.2.3.3.3.2. Harga terhadap Keputusan	73
5.2.3.3.3.3. Layanan terhadap Keputusan	73
5.2.4. Pengujian Hipotesis	74
5.2.4.1. Uji Hipotesis Individu (Uji T)	77
5.2.4.2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	79
5.3. Hasil Uji Korelasi Matriks Dimensi	80
5.4. Pembahasan Hasil Penelitian	82
5.4.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan	83
5.4.2. Pengaruh Harga Produk Terhadap Keputusan	83
5.4.3. Pengaruh Layanan Produk Terhadap Keputusan	83

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	84
6.1 Kesimpulan	84
6.2. Rekomendasi Bagi Perusahaan	85
6.3. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	87
DAFTAR PUSTAKA	88



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. : Penjualan Ponsel Pintar Berdasarkan Sistim Operasinya	3
Tabel 2.1. : Versi Sistem Operasi Android	14
Tabel 2.2. : Telepon Selular di Indonesia (2008 – 2013E)	16
Tabel 3.1. : Penelitian Terdahulu Tesis	36
Tabel 3.2. : Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional	37
Tabel 3.3. : Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional	40
Tabel 4.1. : Variable Operasional	46
Tabel 4.2. : Kriteria Korelasi	53
Tabel 4.3. : Korelasi Antar Dimensi	59
Tabel 5.1. : Usia Responden	60
Tabel 5.2. : Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 5.3. : Pekerjaan Responden	61
Tabel 5.4. : Latar Belakang Pendidikan	61
Tabel 5.5. : Uji Validitas Kualitas	62
Tabel 5.6. : Korelasi Person Product Momen	63
Tabel 5.7. : Uji Validitas Harga	64
Tabel 5.8. : Korelasi Person Product Momen	64
Tabel 5.9. : Uji Validitas Layanan	65
Tabel 5.10. : Korelasi Person Product Momen	65
Tabel 5.11. : Uji Validitas Keputusan	66
Tabel 5.12. : Korelasi Person Product Momen	66
Tabel 5.13. : Uji Reliabilitas Instrumen Pengukuran	67

Tabel 5.14	: One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	67
Tabel 5.15	: One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	68
Tabel 5.16	: One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	69
Tabel 5.17	: Uji Heteroskedastisitas Kualitas	71
Tabel 5.18	: Uji Heteroskedastisitas Harga	71
Tabel 5.19	: Uji Heteroskedastisitas Layanan	71
Tabel 5.20	: Uji Multikolonearitas Kualitas	72
Tabel 5.21	: Uji Multikolonearitas Harga	73
Tabel 5.22	: Uji Multikolonearitas Layanan	73
Tabel 5.23	: Analisis Regresi Berganda	74
Tabel 5.24	: ANOVA Regresi Berganda	75
Tabel 5.25	: Model Summary Analisis Koefisien Determinan	77
Tabel 5.26.	: Model Summary Uji Hipotesis Individu (Uji T)	78
Tabel 5.27	: ANOVA Uji Hipotesis Individu (Uji T)	78
Tabel 5.28	: Coefficients Uji Hipotesis Individu (Uji T)	78
Tabel 5.29	: Model Summary Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	79
Tabel 5.30	: ANOVA Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	79
Tabel 5.31	: Coefficients Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	79
Tabel 5.32	: Matriks Korelasi Antar Dimensi	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. : Pangsa Pasar Sistem Operasi Ponsel Pintar	5
Gambar 1.2. : Pangsa Pasar Ponsel Pintar berdasarkan Sistem Operasi di Indonesia 2012 dan 2013.	6
Gambar 1.3. : Pangsa Pasar Global Ponsel Pintar Berdasarkan Sistem Operasi.	7
Gambar 2.1. : 10 Merk tertinggi Ponsel Pintar Menggunakan Sistem Operasi Android.	15
Gambar 3.1. : Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	31
Gambar 3.2. : Kerangka Pemikiran	35
Gambar 5.1. : Diagram Scater Plot Uji Normalitas Kualita	68
Gambar 5.2. : Diagram Scater Plot Uji Normalitas Harga	69
Gambar 5.3. : Diagram Scater Plot Uji Normalitas Layanan	70
Gambar 5.4. : Diagram Scater Plot Uji Heteroskedastisitas	72

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuestioner	92
Lampiran 2 : Uji Validitas Kualitas	95
Lampiran 3 : Uji Validitas Harga	97
Lampiran 4 : Uji Validitas Layanan	99
Lampiran 5 : Uji Validitas Keputusan Pembelian	101
Lampiran 6 : Uji Normalitas Kualitas	103
Lampiran 7 : Uji Normalitas Harga	106
Lampiran 8 : Uji Normalitas Layanan	109
Lampiran 9 : Uji Mutikoloniaritas Kualitas	113
Lampiran 10 : Uji Mutikoloniaritas Harga	115
Lampiran 11 : Uji Mutikoloniaritas Layanan	117
Lampiran 12 : Uji Heteroskedatisitas Kualitas	119
Lampiran 13 : Uji Heteroskedatisitas Harga	121
Lampiran 14 : Uji Heteroskedatisitas Harga	123
Lampiran 15 : Analisis Regresi Linier Kualitas	125
Lampiran 16 : Analisis Regresi Linier Harga	127
Lampiran 17 : Analisis Regresi Linier Layanan	129
Lampiran 18 : Analisis Regresi Linier Berganda	131
Lampiran 19 : Analisis Determinasi	136
Lampiran 20 : Uji Hipotesis Individual (Uji t)	138
Lampiran 21 : Uji Hipotesis Simultan	140

Lampiran 22 : Tabel t	142
Lampiran 23 : Tabel F	148
Lampiran 24 : Tabel R	154

