



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KEMBALI PADA AC MITSUBISHI
HEAVY INDUSTRIES**

TESIS
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Oleh :

**ARI SETIAWAN
55113110213**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KEMBALI PADA AC MITSUBISHI
HEAVY INDUSTRIES**

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

UNIVERSITAS
TESIS
MERCU BUANA

Oleh :

**ARI SETIAWAN
55113110213**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI PADA AC MITSUBISHI HEAVY INDUSTRIES**

Bentuk Tesis : Penelitian Bisnis

Nama : Ari Setiawan

N I M : 55113110213

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 9 Juni 2015

Mengesahkan :

Pembimbing Utama

UNIVERSITAS
MERCUBUANA

Dr. Mudji Sabar, MBA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister
Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

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

Judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KEMBALI PADA AC MITSUBISHI HEAVY INDUSTRIES**

Bentuk Tesis : Penelitian Bisnis

Nama : Ari Setiawan

N I M : 55113110213

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 09 Mei 2015

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, 09 Mei 2015



Ari Setiawan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT serta atas rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal Tesis dengan judul **Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Kembali Pada AC Mitsubishi Heavy Industries** dengan baik. Tesis ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program pasca Sarjana (S2) pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dalam penulisan Tesis ini tentunya tidak lepas dari bantuan, motivasi, bimbingan dan doa dari berbagai pihak sehingga Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik, oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Dr. Mudji Sabar, MBA**, sebagai **Dosen Pembimbing Utama** yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam membantu penyelesaian Tesis ini.
2. Bapak **Dr. Mukhamad Najib** selaku penelaah juga sebagai penguji dan **Dr. Augustina Kurniasih, ME**, selaku dosen penguji sidang Tesis.
3. Ibu **Dr. Augustina Kurniasih, ME**, sebagai **Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana**, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen **Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana**.

5. Segenap karyawan kantor **PT Graha Berkat Trading** dan **PT Berkat Sarana Aircon**, terutama untuk **Bapak Stephen Pribadi, Bapak Ir. Djunaedi Sutjipto, Bapak Ardianto, ST,MM, Bapak Ir. Arya Swastica,** dan **Bapak Tjuk Wahyu, ST** serta rekan-rekan lainnya yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data guna menyelesaikan Tesis ini.
6. Untuk **Jessica Sari, SE**, istriku serta anakku, **Felix Setiawan, Jonathan Setiawan,** dan **Renardo Setiawan** yang selalu mendampingi dan setia memotivasi.
7. Teman - teman satu angkatan XXIII di **Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana .**

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, yang penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat membantu dan memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dalam menambah wawasan dan pengetahuan.

Jakarta, 09 Mei 2015

Ari Setiawan

NIM. 55113110213

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Identifikasi Masalah	9
1.3.Rumusan Masalah	9
1.4.Tujuan Penelitian	10
1.5.Manfaat Penelitian.....	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	12
2.1. Visi dan Misi	12

2.3. Struktur Organisasi	13
2.4. Kegiatan Perusahaan	14
2.5. Produk Perusahaan	16
2.6. Sumber Daya Manusia.....	17
2.7. Strategi Perusahaan.....	19

BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

3.1. Kajian Pustaka.....	22
3.1.1. Definisi Produk.....	22
3.1.2. Atribut Produk	25
3.1.3. Definisi Kualitas.....	26
3.1.4. Definisi Kualitas Produk.....	27
3.1.5. Definisi Kualitas Pelayanan.....	31
3.1.6. Definisi Pelanggan	35
3.1.7. Definisi Keputusan Pembelian	37
3.2. Penelitian Terdahulu	42
3.3. Kerangka Pemikiran	43
3.4. Hipotesis.....	44

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian.....	45
4.2. Variabel Penelitian	45
4.3. Pengukuran Variabel.....	48

4.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	50
4.5. Metode Pengumpulan Data	51
4.6. Teknik Analisa Data	51
4.6.1. Analisis Data Kualitatif (Deskriptif).....	51
4.6.2. Analisis Data Kuantitatif.....	52
4.6.3. Uji Validitas	53
4.6.4. Uji Reliabilitas.....	54
4.6.5. Uji Asumsi Klasik.....	54
4.6.6. Pengujian Hipotesa.....	57
4.6.7. Koefisien Determinasi R^2	61
4.6.8. Uji Signifikansi.....	62
4.6.9. Metode Analisis Data.....	62

BAB V HASIL DAN ANALISIS DATA

5.1. Hasil Penelitian.....	65
5.2. Profil Responden.....	65
5.3. Deskripsi Jawaban Responden.....	67
5.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	71
5.4.1. Statistik Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Produk....	72
5.4.2. Statistik Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Layanan....	73
5.4.3. Statistik Validitas dan Reliabilitas Instrumen Keputusan Pembelian Kembali.....	73
5.5. Uji Asumsi Klasik.....	74

5.5.1. Uji Normalitas.....	74
5.5.2. Uji Multikolinieritas.....	75
5.5.3. Uji Heteroskedastisitas	76
5.6. Hasil Analisis Regresi Linier.....	76
5.6.1. Koefisien Determinasi (R^2).....	77
5.6.2. Hasil Uji Hipotesis.....	77
5.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
5.6.4. Matriks Korelasi antar Dimensi.....	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 .Kesimpulan.....	83
6.2 .Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Pembagian Distributor dari PT Graha Berkat Trading.....	15
Tabel 2.2	Jumlah Tenaga Kerja PT. Graha Berkat Trading Tahun 2014.....	17
Tabel 2.3	Tenaga Kerja Berdasarkan Jenis Kelamin.....	18
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu.....	42
Tabel 4.1	Variabel Kualitas Produk.....	46
Tabel 4.2	Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.3	Variabel Keputusan Pembelian Kembali.....	48
Tabel 4.4	Indeks Reliabilitas dan Interpretasinya.....	54
Tabel 4.5	Matrik Korelasi Dimensi antar Variabel.....	64
Tabel 5.1	Pendidikan Terakhir.....	66
Tabel 5.2	Usia.....	66
Tabel 5.3	Jenis Kelamin.....	67
Tabel 5.4	Validitas Butir Pernyataan Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keputusan Pembelian Kembali.....	72
Tabel 5.5	Uji Reliabilitas Butir Pernyataan Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keputusan Pembelian Kembali.....	72
Tabel 5.6	Uji Multikolinieritas.....	75
Tabel 5.7	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Kembali di PT Graha Berkat Trading.....	76

Tabel 5.8 Matrik Korelasi antara Kualitas Produk dan Kualitas Layanan dengan Keputusan Pembelian Kembali	81
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pangsa Pasar Penjualan AC <i>Inverter</i>	3
Gambar 1.2 Pencapaian Omzet Dibandingkan Target AC <i>Inverter</i>	3
Gambar 1.3 Pencapaian Omzet Dibandingkan Target AC Standart.....	4
Gambar 1.4 Kualitas Produk AC MHI dibandingkan <i>Brand</i> Lain	4
Gambar 1.5 Pembelian Kembali oleh Konsumen PT. Graha Berkat Trading.....	5
Gambar 1.6 Pelayanan Purna Jual PT Graha Berkat Trading	6
Gambar 1.7 Jumlah Konsumen yang Bertransaksi Lebih dari Satu Kali di PT Graha Berkat Trading	7
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT Graha Berkat Trading	13
Gambar 3.1 <i>Conceptualizing service a hieracvhi approach</i>	32
Gambar 3.2 <i>Detail Model Of Factor Influencing Behavior</i>	37
Gambar 3.3 Proses Keputusan Pembelian.....	39
Gambar 3.4 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 4.1 Uji Simultan (Uji F).....	58
Gambar 4.2 Uji Parsial (Uji t).....	60
Gambar 5.1 Grafik Mean Variabel Dependen dan Independent.....	68
Gambar 5.2 Grafik Mean Dimensi Kualitas Produk.....	68
Gambar 5.3 Grafik Mean Dimensi Kualitas Layanan.....	69

Gambar 5.4 Grafik Mean Dimensi Keputusan Pembelian Kembali.....	70
Gambar 5.5 Uji Normalitas Data	75
Gambar 5.6 Uji Heteroskedastisitas	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Form Kuesioner.....	91
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	94
Lampiran 3. Validitas Variabel X1.....	95
Lampiran 4. Validitas Variabel X2.....	96
Lampiran 5. Validitas Variabel Y.....	97
Lampiran 6. Reliability Variabel X1, X2, dan Y.....	98
Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik.....	99
Lampiran 8. Korelasi antar Dimensi X1 dengan Y1.1	102
Lampiran 9. Korelasi antar Dimensi X1 dengan Y1.2	103
Lampiran 10. Korelasi antar Dimensi X1 dengan Y1.3	104
Lampiran 11. Korelasi antar Dimensi X1 dengan Y1.4	105
Lampiran 12. Korelasi antar Dimensi X1 dengan Y1.5	106
Lampiran 13. Korelasi antar Dimensi X2 dengan Y1.1	107
Lampiran 14. Korelasi antar Dimensi X2 dengan Y1.2	108
Lampiran 15. Korelasi antar Dimensi X2 dengan Y1.3	109
Lampiran 16. Korelasi antar Dimensi X2 dengan Y1.4	110
Lampiran 17. Korelasi antar Dimensi X2 dengan Y1.5	111
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup	112