



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN LAYANAN PURNA JUAL
PRODUK BAJA TULANGAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PT. KRAKATAU
WAJATAMA OSAKA STEEL MARKETING**

TESIS

UNIVERSITAS
RENDY SUTIYONO
MERCU BUANA
NIM 55117120168

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN LAYANAN PURNA JUAL
PRODUK BAJA TULANGAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PT. KRAKATAU
WAJATAMA OSAKA STEEL MARKETING**

TESIS

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

**RENDY SUTIYONO
NIM 55117120168**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of Price, Brand Image and After Sales Service of Reinforcing Steel Products on Consumer Purchasing Decisions of PT. Krakatau Wajatama Osaka Steel Marketing. This research was conducted on 265 respondents PT. Krakatau Wajatama Osaka Steel Marketing spread all over Indonesia. The research data collection method uses a questionnaire with SEM (Structural Equation Modeling) data analysis which is described in the Application of Model Evaluation of PLS (Partial Least Square) - SEM. The results of this study indicate that the variable price has a positive and significant effect on Purchasing Decisions. Brand Image Variable has positive and significant effect on Purchasing Decisions. While the After Sales Service variable also has a positive and significant effect on Purchasing Decisions.

Keywords : Price, Brand Image, After Sales Service, Purchasing Decisions, Evaluation of PLS - SEM Model



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Citra Merek dan Layanan Purna Jual Produk Baja Tulangan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT. Krakatau Wajatama Osaka Steel Marketing. Penelitian ini dilakukan terhadap responden sebanyak 265 konsumen PT. Krakatau Wajatama Osaka Steel Marketing yang tersebar di seluruh Indonesia. Metode pengumpulan data penelitian menggunakan kuesioner dengan analisis data SEM (Structural Equation Modelling) yang di jabarkan pada aplikasi Evaluasi Model PLS (Partial Least Square) - SEM . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Variabel Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Sedangkan variable Layanan Purna Jual juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Kata Kunci : Harga, Citra Merek, Layanan Purna Jual, Keputusan Pembelian, Evaluasi Model PLS - SEM



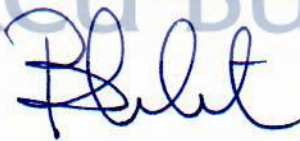
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama : Rendy Sutiyono
NIM : 55117120168
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Marketing
Judul : Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Layanan Purna Jual
Produk Baja Tulangan Terhadap Keputusan Pembelian
Konsumen PT. Krakatau Wajatama Osaka Steel Marketing

U N I Jakarta, 2 September 2020 S

MERCU BUANA

Pembimbing Utama



Dr. Baruna Hadibrata, SE.,MM

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

Judul : Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Layanan Purna Jual
Produk Baja Tulangan Terhadap Keputusan Pembelian
Konsumen PT. Krakatau Wajatama Osaka Steel Marketing

Nama : Rendy Sutiyono

NIM : 55117120168

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Marketing

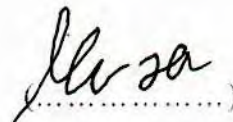
Tanggal : 08 September 2020

UNIVERSITAS
Jakarta, 08 September 2020

MENGETAHUI
MERCU BUANA

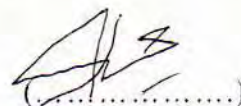
Ketua Sidang :

Dr. Mirza, MM


(.....)

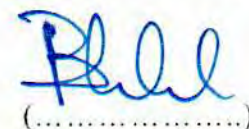
Penguji Ahli :

Dr. Sri Hartono, MM


(.....)

Pembimbing :

Dr. Baruna Hadibrata, MM


(.....)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Layanan Purna Jual
Produk Baja Tulangan Terhadap Keputusan Pembelian
Konsumen PT. Krakatau Wajatama Osaka Steel Marketing

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Rendy Sutiyono

NIM : 55117120168

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 30 September 2020

Mengesahkan,

Pembimbing Utama

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dr. Baruna Hadibrata,SE.,MM

Direktur Program Pascasarjana



Prof.,Dr.-Ing. Mudrik Alaydrus

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



Dudi Permana, Ph.D

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Rendy Sutiyono
NIM : 55117120168
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN LAYANAN PURNA JUAL PRODUK BAJA TULANGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PT. KRAKATAU WAJATAMA OSAKA STEEL MARKETING”,
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 15 Mei 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 30 %.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Mei 2020
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

Rendy Sutiyono

ORIGINALITY REPORT

30%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

27%

STUDENT PAPERS



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Layanan Purna Jual Produk Baja Tulangan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT. Krakatau Wajatama Osaka Steel Marketing

Nama : Rendy Sutiyono

NIM : 55117120168

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 08 September 2020

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

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, 08 September 2020


Rendy Sutiyono

10000
SEPULUH RIBU RUPIAH
METERAL TEMPEL
DC17AAJX067710286

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa serta segala Rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : “Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Layanan Purna Jual Produk Baja Tulangan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen PT. Krakatau Wajatama Osaka Steel Marketing”.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Menteng. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Baruna Hadibrata, MM selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
- 2) Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
- 3) Seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen.
- 4) Rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
- 5) Kedua orang tua dan Istri yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam pengembangan penjualan Baja Tulangan di Indonesia.

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian.....	8
1.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.2.2. Pembatasan Masalah Penelitian.....	9
1.2.3. Perumusan Masalah Penelitian.....	9
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	10

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Teori.....	12
------------------------	----

2.1.1... Keputusan Pembelian.....	12
2.1.2... Harga.....	19
2.1.3... Citra Merek.....	26
2.1.4... Layanan Purna Jual.....	34
2.1.5... Hubungan Antara Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	39
2.1.6... Hubungan Antara Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	40
2.1.7... Hubungan Antara Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian.....	42
2.2. Penelitian Terdahulu.....	44
2.3. Kerangka Pemikiran.....	50
2.4. Hipotesis.....	51
 BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	52
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	52
3.3. Populasi dan Metode Sampling.....	55
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	58
3.5. Metode Analisis Data.....	59
3.5.1... Uji Statistik Deskriptif.....	59
3.5.2... SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>).....	59
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Perusahaan.....	67
4.1.1... Sejarah Perusahaan.....	67
4.1.2... Lingkup dan Bidang Usaha.....	70
4.1.3... Sumber Daya.....	72
4.2. Hasil Penelitian.....	72
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proyeksi kebutuhan baja di Indonesia sampai tahun 2025.....	2
Gambar 1.2 Penjualan baja tulangan PT. KWOSM tahun 2018.....	3
Gambar 1.3 Hasil Pra Survey X1, X2, X3.....	4
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran.....	50
Gambar 3.1 Evaluasi Model PLS - SEM.....	60
Gambar 4.1 Model Awal Penelitian.....	76
Gambar 4.2 Uji Validitas 2.....	81



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pergerakan Harga PT. KWOSM dan kompetitor.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	53
Tabel 3.2 Rekap Data Konsumen PT. KWOSM.....	55
Tabel 3.3 Rekap Sampel Penelitian.....	57
Tabel 3.4 Pengumpulan Data.....	58
Tabel 4.1 Karakteristik Deskripsi Responden.....	73
Tabel 4.2 Uji Statistik Deskriptif.....	74
Tabel 4.3 Uji Validitas 1.....	75
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) I.....	77
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Diskriminan I.....	78
Tabel 4.6 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> Validitas I.....	79
Tabel 4.7 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> Validitas I.....	80
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas II.....	80
Tabel 4.9 Hasil <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) II.....	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Diskriminan II.....	83
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> Validitas I.....	84
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i> Validitas I.....	84
Tabel 4.13 Nilai R2 Setiap Variabel.....	85
Tabel 4.14 Nilai <i>Effect Size</i> (F2).....	86
Tabel 4.15 Pengujian Hipotesis	87
Tabel 4.16 Matrik Korelasi Antar Dimensi	89
Tabel 4.17 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pra Survei.....	100
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	101
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data.....	106
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden.....	115

