

TESIS
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK PERAK HS SILVER KOTAGEDE YOGYAKARTA



Diajukan Oleh
DENI NARESWARA DARMAWAN
201210020020

Kepada:
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2014

TESIS
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK PERAK HS SILVER KOTAGEDE YOGYAKARTA

Diajukan Oleh:
DENI N DARMAWAN
20121020020

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Dr. Siti Dyah Handayani, MM

Tanggal 2 Januari 2015

Pembimbing II

Misbachul Anwar, S.E.,M.Si

Tanggal 29 Desember 2014

TESIS
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK PERAK HS SILVER KOTAGEDE YOGYAKARTA

Diajukan Oleh:
DENI N DARMAWAN
20121020020

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 18 Desember 2014

Yang terdiri dari

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono
Ketua Tim Penguji

Dr. Siti Dyah Handayani, M.M
Anggota Tim Penguji

Misbachul Anwar SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Ketua Program Magister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah karya milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta,

Yang membuat pernyataan

Deni N Darmawan

20121020020

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

"Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri"

(Qs. Ar Ra'd: 11)

Tesis ini ku persembahkan kepada:

Allah SWT, ku bersyukur atas limpahan nikmatMu

My mom and dad, my sister and my little brother thanks for your
support

Mbak dan mas of admission bureau thanks for your support and advice
dalam penyelesaian tesis ini

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian produk perak HS Silver Kotagede Yogyakarta menggunakan regresi berganda dengan bantuan program SPSS versi 16. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 75 sampel. Penelitian ini menggunakan tehnik *Purposive Sampling* dan kriteria responden dalam penelitian ini adalah responden yang berusia minimal 17 tahun. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persamaan regresi yang terbentuk adalah $Y=0,242X_1+0,235X_2+0,358X_3$ yang secara simultan variabel kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan lokasi (X_3) mempengaruhi keputusan pembelian. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang didapat adalah 0,34. Hal ini berarti 34,3% keputusan pembelian dapat dijelaskan ketiga variabel dalam penelitian ini, sedangkan sisanya sebesar 65,7% dipengaruhi variabel di luar penelitian.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research is concern about the effect of product quality, service quality and location to purchasing decision of silver product of HS Silver Kotagede Yogyakarta by using multiple regressions with the help of statistical program SPSS version 16. The data was collected by giving questioners on 75 samples. This research use purposive sampling technique and the criteria of the respondent is minimum 17 years old. The result of this research shows that the regression equation that is formed is $Y=0,242X1+0,235X2+0,358X3$, which is mean the product quality (X1), the service quality (X2) and location (X3) are simultaneously influence the purchase decision. The result also shows that the coefficient of determination is 0,343, which is mean the percentage contribution of three independent variables of this research to purchase decision was 34,3% and the remaining 65,7% is influenced by other variables that thorough in this study.

Keywords: Product quality, Service Quality, Location, Purchase decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT terucap atas segala karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kerajinan HS Silver Kotagede Yogyakarta”.

Tesis ini berisi penelitian mengenai tiga faktor yakni kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi yang mempengaruhi sikap konsumen dalam menentukan keputusan pembelian produk kerajinan HS Silver Kotagede Yogyakarta. Berbagai temuan akan dijabarkan penulis dalam analisis dan pengujian hipotesis sebagai pengembangan sikap konsumen dalam menentukan keputusan pembelian. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga memerlukan beberapa perbaikan dalam bentuk kritik dan saran.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono selaku Ketua Prodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani selaku dosen pembimbing pertama yang telah membantu memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Misbachul Anwar, S.E., M.Si yang telah meluangkan waktu dan banyak memberikan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Ambar Fajaryanto selaku pemilik HS Silver Kotagede Yogyakarta yang telah berkenan mengizinkan penulis menjadikan tokonya sebagai obyek penelitian ini.

5. Bapak Aris dan Bapak Ismunandar selaku seksi pemasaran dan seksi pengolah data konsumen yang telah berkenan membantu penulis mengumpulkan data demi terselainya tesis ini.
6. Seluruh pihak yang membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Tesis ini disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan pembaca dapat memahaminya dengan mudah. Namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan dalam tesis ini. Oleh karena itu diharapkan pembaca berkenan memberikan saran dan kritik yang dapat menyempurnakan tesis ini.

Yogyakarta, 10 Oktober 2014

Penulis

Deni N Darmawan, S.IP

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TESIS	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
INTISARI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Keputusan Pembelian	12

2.	Kualitas Produk.....	13
3.	Kualitas Pelayanan	18
4.	Lokasi.....	22
B.	Hasil Penelitian Terdahulu	23
C.	Hipotesis.....	24
1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	24
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	26
3.	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	27
4.	Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	28
D.	Model Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
A.	Metode Penelitian.....	29
1.	Obyek dan Subyek Penelitian	29
2.	Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.	Jenis Data.....	30
4.	Teknik Pengambilan Data.....	30
B.	Definisi Operasional dan variabel Penelitian.....	31
1.	Variabel Penelitian	31
a.	Variabel Dependen	31
b.	Variabel Independen	31
C.	Uji Kualitas Instrumen	33
1.	Uji Validitas... ..	33

2.	Uji Reliabilitas	34
D.	Uji Hipotesis dan Analisis Data	34
1.	Deskripsi Karakteristik Responden	34
2.	Deskripsi Hasil Evaluasi Responden Terhadap Variabel Penelitian	35
3.	Analisis Regresi Berganda	36
4.	Uji t	36
5.	Uji F	37
6.	Koefisien Determinasi	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
A.	Latar Belakang Obyek Penelitian	39
B.	Karakteristik Responden	40
1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
C.	Uji Kualitas Instrumen	42
1.	Uji Validitas	42
2.	Uji Reliabilitas	43
D.	Hasil Evaluasi Responden Terhadap Variabel Penelitian	44
1.	Variabel Kualitas Produk	44
2.	Variabel Kualitas Pelayanan	45
3.	Variabel Lokasi	46
4.	Variabel Keputusan Pembelian	47

E.	Analisis Data	47
1.	Regresi Linier Berganda.....	47
F.	Uji Hipotesis.....	49
1.	Uji Hipotesis 1	49
2.	Uji Hipotesis 2.....	50
3.	Uji Hipotesis 3.....	51
4.	Uji Hipotesis 4.....	52
G.	Koefisien Determinasi.....	54
H.	Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		57
A.	Kesimpulan.....	57
B.	Keterbatasan Penelitian.....	57
C.	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA		60
Lampiran		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Ekspor Kerajinan Perak	7
Tabel 1.2	Jumlah Kunjungan Wisatawan di HS Silver Kotagede Yogyakarta	9
Tabel 3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	32
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.4	Uji Validitas	42
Tabel 4.5	Uji Validitas	43
Tabel 4.6	Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.7	Hasil Penelitian Rata-Rata Berdasarkan Kualitas Produk	44
Tabel 4.8	Hasil Penelitian Rata-Rata Berdasarkan Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.9	Hasil Penelitian Rata-Rata Berdasarkan Lokasi	46
Tabel 4.10	Hasil Penelitian Rata-Rata Berdasarkan Kualitas Pembelian	47
Tabel 4.11	Output Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.12	Hasil Uji F	53
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pengaruh Keputusan Pembelian	2
Gambar 2.1	Model Penelitian	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan
Lampiran 4	Penilaian Rata-Rata Responden
Lampiran 5	Regresi Linier Berganda
Lampiran 6	Uji F
Lampiran 7	Koefisien Determinasi

