

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
PEMELIHARAAN MOBIL (SURVEI PADA KONSUMEN JASA
PEMELIHARAAN MOBIL MERCEDES-BENZ DI PT
MERCINDO AUTORAMA MERCEDES-BENZ)**

**ZAKI NUGRAHA
8215067720**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2012**

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE
PERCEPTIONS OF BUYING DECISION PROCESS:
CONSUMER SURVEY ON MAINTENANCE SERVICES AT PT
MERCINDO AUTORAMA***

**ZAKI NUGRAHA
8215067720**



Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Economics Accomplishment

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMIC
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2012**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi

Nurahma Hajat
Dra. Nurahma Hajat, M.Si

NIP: 19531002 198503 2 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP: 19570221 1985032002	Ketua	<i>Umi Mardiyati</i>	26/2012 /01
2. <u>Agung Kresnamurti. RP, ST, MM</u> NIP: 197404162006041001	Sekretaris	<i>Agung Kresnamurti</i>	25/2012 /01
3. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 197206171999031001	Penguji Ahli	<i>Setyo Ferry Wibowo</i>	25/2012 /01
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP: 197206272006041001	Pembimbing I	<i>Mohamad Rizan</i>	26/2012 /01
5. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP: 196301191992032001	Pembimbing II	<i>Basrah Saidani</i>	26/2012 /01

Tanggal Lulus.....

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya yang menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 Januari 2012

yang membuat pernyataan



8215 06 7720

ABSTRAK

Zaki Nugraha, 2011: Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Proses Keputusan Pembelian: Survei pada Konsumen Jasa Pemeliharaan Mobil Mercedes Benz di PT Mercindo Autorama Mercedes Benz. Pembimbing : Dr Mohamad Rizan, SE., MM., Dra Basrah Saidani, M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas layanan dan persepsi harga dari PT Mercindo Autorama serta proses keputusan pembelian. Tujuan kedua adalah menguji pengaruh antara kualitas layanan terhadap proses keputusan pembelian jasa perawatan dan perbaikan mobil di PT Mercindo Autorama. Tujuan ketiga menguji pengaruh antara persepsi harga terhadap proses keputusan pembelian jasa perawatan dan perbaikan mobil di PT Mercindo Autorama. Dan tujuan keempat adalah menguji pengaruh antara kualitas layanan dan persepsi harga secara simultan terhadap proses keputusan pembelian jasa perawatan dan perbaikan mobil di PT Mercindo Autorama. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan konklusif. Sampel yang diambil adalah pelanggan yang melakukan pembelian jasa perawatan dan perbaikan di PT Mercindo Autorama sejumlah 167 responden. Hasil dari penelitian ini adalah variabel dan dimensi dari kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap proses keputusan pembelian. Variabel dan dimensi dari persepsi harga berpengaruh secara signifikan terhadap proses keputusan pembelian. Hasil pengujian hipotesis melalui uji determinasi menunjukkan: 1) Pengaruh variabel kualitas layanan terhadap variabel proses keputusan pembelian sebesar 19.1%.; 2) Pengaruh variabel persepsi harga terhadap proses keputusan pembelian 21.0%; 3) Pengaruh variabel kualitas layanan dan persepsi harga secara simultan terhadap variabel proses keputusan pembelian 28.6%. Sedangkan sisanya sebesar 71.4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata kunci: kualitas layanan, persepsi harga, proses keputusan pembelian.

ABSTRACT

Zaki Nugraha, 2011: Influence of Service Quality and Price Perceptions of Buying Decision Process: Consumer Survey on Maintenance Services at PT Mercindo Autorama. Supervisor: Dr. Mohamad Rizan, SE., MM., Dra Basra Saidani, M.Si.

The purpose of this study was to describe perceptions of service quality and price of PT Mercindo Autorama and the purchase decision. The second objective was to test the effect of quality of service on the purchase decision process of maintenance and repair services of cars in PT Mercindo Autorama. The third objective to test the effect of price perception on the purchase decision process of maintenance and repair services of cars in PT Mercindo Autorama. And the fourth objective is to examine the influence of perceptions of service quality and price simultaneously on the purchase decision process maintenance and repair services of cars in PT Mercindo Autorama. This research uses descriptive method and conclusive. Samples taken are the customers who purchase maintenance and repair services at PT Mercindo Autorama number of 167 respondents. The results of this study was variable and the dimensions of service quality significantly influence the purchase decision process. Variables and dimensions of price perceptions significantly influence the purchase decision process. The results of hypothesis testing through determination tests showed: 1) Effect of variable quality of service to the purchase decision process variables of 19.1%; 2) Effect of variable price perceptions to the purchase decision process of 21.0%; 3) The impact quality of service and price perception variables simultaneously to the purchase decision process variable rates 28.6%. While the rest of 71.4% influenced or explained by other variables that are not included in research.

Key words: quality of service, price perception, purchase decision process.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya serta dukungan berbagai pihak, peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi. Skripsi ini disusun oleh peneliti dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ). Laporan ini mungkin tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. DR. Mohamad Rizan, SE., MM., selaku dosen pembimbing skripsi.
2. Dra. Basrah Saidani, M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi.
3. Dra. Nurahma Hajat, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNJ.
4. Agung W. Handaru, ST., MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen FE UNJ.
5. Dra. Umi Mardiyati, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen FE UNJ.
6. Ayah dan Mamah, terima kasih buat doa yang tulus ikhlas selama pembuatan skripsi ini serta semua bantuan baik materi maupun non materinya. Satu lagi buat kesabaran dan semangat yang selalu di berikan tanpa ada hentinya, kalian orang tua terhebat seantero jagad raya
7. Iqbal Perdana dan Dzulfikar Akbar selaku kakak dan adik penulis yang selalu memberikan masukan dan nasehat terkadang juga selalu menyindir mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

8. Haryati Nur Fatwa dan keluarga Om, Ibu, Ade terima kasih atas kesabaran dan semangat yang tiada hentinya agar penulis cepat menyelesaikan skripsi ini.
9. Dan juga buat teman-teman seperjuangan manajemen non reg 06, Hergie yang sudah sering minjemin apartemennya buat menulis skripsi, Riyan “juri” yang sudah banyak kasih masukan, dan yang lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Serta teman-teman di Pencari Ridho Ilahi terima kasih buat doa, semangat dan canda tawanya. Kalian semua adalah yang terbaik.
10. Seluruh manajemen dan karyawan PT Mercindo Autorama yang telah mengizinkan penelitian ini serta membantu mengisi kuesioner.

Sebagai manusia tempatnya segala bentuk kekhilafan dan kealpaan, penulis sadar betul bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka segala bentuk kritik dan saran sangat diharapkan baik untuk perbaikan penulis pribadi maupun penelitian selanjutnya. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Jakarta, Januari 2012

Penulis