

TESIS

ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KELOMPOK TERNAK SUMBER JAYA DI DUSUN PILANGGOT, DESA WONOKROMO, KECAMATAN TIKUNG, KABUPATEN LAMONGAN



Diajukan Oleh :

KHARISMA BINTANG EKA PUTERA
NIM : 1262000002

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

KHARISMA BINTANG EKA PUTERA
NIM : 1262000002

ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KELOMPOK TERNAK SUMBER JAYA DI DUSUN PILANGGOT, DESA WONOKROMO, KECAMATAN TIKUNG, KABUPATEN LAMONGAN



2021

TESIS

ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KELOMPOK TERNAK SUMBER JAYA DI DUSUN PILANGGOT, DESA WONOKROMO, KECAMATAN TIKUNG, KABUPATEN LAMONGAN



Diajukan Oleh :

KHARISMA BINTANG EKA PUTERA
NIM : 1262000002

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS
PRODUK, *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA KELOMPOK TERNAK
SUMBER JAYA DI DUSUN PILANGGOT, DESA WONOKROMO,
KECAMATAN TIKUNG, KABUPATEN LAMONGAN**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Dalam Program Studi Magister Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Diajukan Oleh :

KHARISMA BINTANG EKA PUTERA
NIM : 1262000002

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

TESIS

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK,
PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
KELOMPOK TERNAK SUMBER JAYA DI DUSUN PILANGGOT, DESA
WONOKROMO, KECAMATAN TIKUNG, KABUPATEN LAMONGAN**

diajukan oleh :

Kharisma Bintang Eka Putera

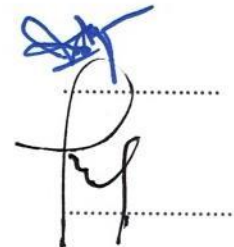
NIM : 1262000002

Disetujui untuk diuji :

Surabaya, 23 Desember 2021

Dosen Pembimbing I : Dr. Nanis Susanti, MM

Dosen Pembimbing II : Dr. IB Cempena, MM



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2021

TESIS

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK,
PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN
KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
KELOMPOK TERNAK SUMBER JAYA DI DUSUN PILANGGOT, DESA
WONOKROMO, KECAMATAN TIKUNG, KABUPATEN LAMONGAN**

diajukan oleh :

Kharisma Bintang Eka Putera

NIM : 1262000002

Telah dipertahankan didepan tim penguji

dan dinyatakan lulus pada ujian Tesis Program Studi Magister Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
pada tanggal 8 Januari 2022

Tim Penguji

Ketua : Dr. Nanis Susanti, MM



Anggota : Dr. Feliks A.B.K.Panjaitan, MM., Cm. NNLP., CMA.



Anggota :Dr. Endah Budiarti M.Si



Dr. H. Slamet Riyadi, MSI., AK., CA N.P.P

20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kharisma Bintang Eka Putera
NIM : 1262000002
Alamat : Wiyung Gg. II/24 Surabaya
Telp /Hp : 088805664161

Menyatakan bahwa "Tesis" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan Magister Manajemen UNTAG Surabaya dengan judul :

"ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KELOMPOK TERNAK SUMBER JAYA DI DUSUN PILANGGOT, DESA WONOKROMO, KECAMATAN TIKUNG, KABUPATEN LAMONGAN"

Adalah hasil karya saya sendiri bukan "Duplikasi" darikarya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari ada klaim dari pihak lain bukan menjadi tanggung jawab pembimbing dan atau pengelola fakultas, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Atas hal tersebut, saya bersedia menerima sanksi, sesuai hukuman atau aturan yang berlaku di Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dan paksaan dari siapapun.

Surabaya, 23 Desember 2021

Hormat saya



Kharisma Bintang Eka Putera



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kharisma Bintang Eka Putera
NIM : 1262000002
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive)** karya ilmiah saya yang berjudul

“ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KELOMPOK TERNAK SUMBER JAYA DI DUSUN PILANGGOT, DESA WONOKROMO, KECAMATAN TIKUNG, KABUPATEN LAMONGAN”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama
Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 23 Desember 2021

Yang menyatakan



Kharisma Bintang Eka Putera

ABSTRAK

Kunci utama suatu perusahaan agar dapat memenangkan persaingan adalah dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui harga dan kualitas produk yang berkualitas dengan memberikan pelayanan secara maksimal. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh persepsi harga, kualitas produk, physical evidence terhadap kepuasan konsumen dan keputusan pembelian sebagai variabel intervening.

Desain penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh persepsi harga, kualitas produk, physical evidence, terhadap kepuasan konsumen dan keputusan pembelian sebagai variabel intervening Sumber Jaya. Dengan jumlah responden 60 konsumen sapi potong di Sumber Jaya dengan menggunakan teknik slovin. Data dikumpulkan pada tahun 2021 menggunakan kuisioner dan dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi harga, kualitas produk, physical evidence berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian serta kepuasan konsumen. Variabel yang tidak signifikan adalah variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dan variabel physical evidence terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini membuktikan bukti empiris bahwa sangat penting untuk memperhatikan kepuasan konsumen agar bisa melakukan pembelian kembali di Sumber Jaya.

Kata Kunci : Persepsi Harga, Kualitas Produk, Physical Evidence, Keputusan Pembelian, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The main key for a company to win the competition is to provide value and satisfaction to consumers through quality product prices and quality by providing maximum service. The purpose of this study is to prove and analyze the effect of price perception, product quality, physical evidence on consumer satisfaction and purchasing decisions as intervening variables.

The design of this research is associative research with a quantitative approach. The purpose of this study was to examine the effect of price perception, product quality, physical evidence on consumer satisfaction and purchasing decisions as an intervening variable sumber jaya. With the number of respondents 60 beef cattle consumers in Sumber Jaya using the slovin technique. Data were collected in 2021 using a questionnaire and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results of this study prove that price perceptions, product quality, physical evidence have a positive effect on purchasing decisions and consumer satisfaction. Variables that are not significant are product quality variables on consumer satisfaction and physical evidence variables on consumer satisfaction. This finding proves empirical evidence that it is very important to pay attention to customer satisfaction in order to make repurchases at Sumber Jaya.

Keywords : Price Perception, Product Quality, Physical Evidence, Purchase Decision, Consumer Satisfaction.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan tesis yang berjudul “ANALISIS PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PRODUK, PHYSICAL EVIDENCE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KELOMPOK TERNAK SUMBER JAYA DI DUSUN PILANGGOT, DESA WONOKROMO, KECAMATAN TIKUNG, KABUPATEN LAMONGAN.” dapat diselesaikan oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan tesis ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Nanis Susanti, M.M. Sebagai dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dan membimbing penulis hingga tesis ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. IB Cempena, M.M. Sebagai dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dengan penuh kesabaran selama penyusunan tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA. Sebagai Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. H. Slamet Riyadi, MSI., AK., CA. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memperlancar izin penyusunan tesis ini.
5. Ibu Dr. Hj. Siti Mujanah, M.B.A. Sebagai Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Pascasarjana Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis tepat waktu di Program Pascasarjana Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak dan Ibu dosen pada Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya khususnya Prodi Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan guna pengembangan tesis ini.
7. Teristimewa untuk Ibunda saya Hj. Ineke Retnowati dan Alm. Ayahanda tercinta H. Nurwandi yang telah memberikan doa dan motivasi sehingga selama hidupnya Jasa beliau tak akan hilang sampai akhir hayat.

8. Saudara tercinta yang telah memberikan bantuan moral dari awal hingga akhir dalam menempuh Studi Program Pascasarjana dan sampai penulis menyelesaikan tesis ini.
9. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Pascasarjana Angkatan 53 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah saling mendukung untuk melalui perjuangan bersama-sama, serta saling memberikan motivasi sehingga penulisan tesis dapat diselesaikan.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Ilmu Manajemen. Amin yaa rabbal alamin.

Surabaya, 7 Januari 2022
Penulis

KHARISMA BINTANG EKA PUTERA
NIM : 1262000002

DAFTAR ISI

Cover Luar	i
Cover Dalam	ii
Lembar Pengesahan Pembimbing Tesis	iii
Lembar Persetujuan Penguji	iv
Lembar Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	v
Lembar Pernyataan Publikasi	vi
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar lampiran	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Masalah	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritik	7
1.4.2 Manfaat Empiris	7

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Manajemen Pemasaran	9
2.1.2 Bauran Pemasaran	9
2.1.3 Perilaku Konsumen	11
2.1.4 Persepsi Harga	14
2.1.5 Kualitas Produk	18
2.1.6 Physical Evidence	20
2.1.7 Keputusan Pembelian	22
2.1.8 Kepuasan Konsumen	25
2.1.9 Hubungan Persepsi Harga dan Keputusan Pembelian	28
2.1.10 Hubungan Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian	28
2.1.11 Hubungan Physical Evidence dan Keputusan Pembelian	29
2.1.12 Hubungan Persepsi Harga dan Kepuasan Konsumen	29
2.1.13 Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen	29
2.1.14 Hubungan Physical Evidence dan Kepuasan Konsumen	29
2.1.15 Hubungan Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen	30
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.2.1 Ratlan Pardee dan Tarcicius Yudi Haryadi	30
2.2.2 Nur Cahya dan Muchsin Saggaf Shihab	31

2.2.3	Nurul Fatmawati. A dan Euis Soliha	31
2.2.4	Ozdemir Guzel dan Yonca Nilay BAS	32
2.2.5	Lukmanul Hakim dan Rinjani Saranggih	32
2.2.6	Juwita, Sukaria, Khaira	33
2.2.7	Agung Rio Rachmat dan Dr. Mukti Ali.MM	34
2.2.8	Ratna Handayati dan Henny Mahmudah	34
2.2.9	Syerla Sylvia Karinto,Muhyiddin Zainul Arifin,Khotim Fadhli	35
2.2.10	Wira Setyo Wulan, M. Kholid Mawardi, Edriana Pangestuti	35
2.2.11	Satria Mulia Chaerudin, Afriapoll Syafarudin	36

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1	Kerangka Konseptual	39
3.2	Hipotesis Penelitian	39

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Rancangan Penelitian	41
4.2	Subyek Penelitian	41
4.2.1	Populasi	41
4.2.2	Sampel	42
4.3	Variabel Penelitian	43
4.3.1	Definisi Konsep	43
4.3.2	Definisi Konsep	43
4.4	Batasan dan Asumsi Penelitian	47
4.4.1	Batasan Penelitian	47
4.4.2	Asumsi Penelitian	48
4.5	Sumber data	50
4.6	Teknik Pengumpulan Data	50
4.7	Metode Analisis Data	50
4.7.1	Analisis Deskriptif	51
4.7.2	Analisis Statistik PLS	51
4.7.3	<i>Model Spesifikasi dalam Partial Least Square (PLS)</i>	52
4.7.4	Prosedur Analisa SEM PLS	53
4.7.4.1	Tahap 1 Membuat Spesifikasi Model Jalur	53
4.7.4.2	Tahap 2 Membuat Spesifikasi Model pengukuran (Outer Model) ...	54
4.7.4.2.1	Konstruk Reflektif dan Formatif	54
4.7.4.3	Tahap 3 Melakukan Pengumpulan dan Screening Data	55
4.7.4.4	Tahap 4 Melakukan Estimasi Model SEM PLS	55
4.7.4.5	Tahap 5 Mengevaluasi Hasil Pengujian Model Pengukuran	56
4.7.4.5.1	Loading Faktor (LP)	56
4.7.4.5.2	Average Variance Extracted (AVE)	56
4.7.4.5.3	Cronbach Alfa	57
4.7.4.5.4	Composite Reliability	57
4.7.4.5.5	Evaluasi Outer Model	58
4.7.4.6	Tahap 6 Mengevaluasi Hasil Pengujian Model Pengukuran	59

4.7.4.6.1	R-Square	60
4.7.4.6.2	F-Square	60
4.7.4.6.3	Evaluasi Inner Model	61
4.7.4.7	Tahap 7 Interpretasi Hasil dan Menarik Kesimpulan	61
4.7.4.8	Uji Hipotesis	61
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1	Data Penelitian	63
5.2	Analisa dan Hasil Penelitian	63
5.2.1	Uji Validitas dan Realibilitas	63
5.2.2	Uji Statistik	66
5.2.2.1	Statistik Deskriptif	66
5.2.2.1.1	Pengelompokan Data Responden	66
5.2.2.1.2	Persepsi Harga	67
5.2.2.1.3	Kualitas Produk (X2)	68
5.2.2.1.4	Physical Evidence (X3)	69
5.2.2.1.5	Keputusan Pembelian (Z)	70
5.2.2.1.6	Kepuasan Konsumen (Y)	71
5.2.2.2	Uji Model Penelitian	72
5.2.2.3	Uji Outer Model	72
5.2.2.3.1	Loading Factor	72
5.2.2.3.2	Average Variance Extracte (AVE)	73
5.2.2.3.3	Cronbach'S Alpha (CA) dan Composite Reliability (CR)	74
5.2.2.4	Uji Inner Model	74
5.2.2.4.1	R-Square	75
5.2.2.4.2	F-Square	76
5.2.2.4.3	Path Coeffisient (Uji Hipotesis)	77
5.3	Pembahasan	79
5.3.1	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian	79
5.3.2	Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	79
5.3.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	80
5.3.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	80
5.3.5	Pengaruh Physical Evidence Terhadap Keputusan Pembelian	81
5.3.6	Pengaruh Physical Evidence Terhadap Kepuasan Konsumen	82
5.3.7	Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen	82
BAB VI PENUTUP		
6.1	Simpulan	85
6.2	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA		
		89
LAMPIRAN		
		91

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Evaluasi Outer Model	58
Tabel 4.2	Evaluasi Inner Model	61
Tabel 5.1	Uji Validity dan Reliability SPSS 25	63
Tabel 5.2	60 Responden	66
Tabel 5.3	Skala Skala Likert Persepsi Harga	67
Tabel 5.4	Skala Likert Kualitas Produk	68
Tabel 5.5	Skala Likert Physical Evidence	69
Tabel 5.6	Skala Likert Keputusan Pembelian	70
Tabel 5.7	Skala Likert Kepuasan Konsumen	71
Tabel 5.8	Pengukuran Loading Factor > 0.7	72
Tabel 5.9	Pengukuran Average Variance Extracted > 0.5	73
Tabel 5.10	Pengukuran Cronbach's Alpha > 0.7 dan Composite Reliability > 0.7	74
Tabel 5.11	Pengukuran R-Square 0-1	75
Tabel 5.12	Pengukuran F-Square 0-1	76
Tabel 5.13	Pengukuran Path Coeffisien (Hipotesa)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Peternak Sapi di Desa Wonokromo per Juni 2021	2
Gambar 2.1	Tahap Proses Keputusan Pembelian	24
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1	Prosedur Analisa Inner Model	59
Gambar 5.1	Pengukuran Path Coeffisien (Hipotesa)	77

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian	91
Lampiran 1 Uji Validity dan Uji Reliability Persepsi Harga	98
Lampiran 2 Uji Validity dan Uji Reliability Kualitas Produk	107
Lampiran 3 Uji Validity dan Uji Reliability Physical Evidence	112
Lampiran 4 Uji Validity dan Uji Reliability Keputusan Pembelian	120
Lampiran 5 Uji Validity dan Uji Reliability Kepuasan Konsumen	127
Lampiran 6 Uji 60 Data Responden	136
Lampiran 7 Uji Skala Likert Persepsi Harga	137
Lampiran 8 Uji Skala Likert Kualitas Produk	142
Lampiran 9 Uji Skala Likert Physical Evidence	145
Lampiran 10 Uji Skala Likert Keputusan Pembelian	149
Lampiran 11 Uji Skala Likert Kepuasan Konsumen	153
Lampiran 12 Uji SmartPLS Loading Factor	158
Lampiran 13 Uji SmartPLS AVE, CA, CR	159
Lampiran 14 Uji SmartPLS R-Square	159
Lampiran 15 Uji SmartPLS F-Square	160
Lampiran 16 Uji SmartPLS Indirect Effect (Mediasi)	160
Lampiran 17 Uji SmartPLS Path Coeffisien (Hipotesis)	161