

PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* DAN *PRODUCT KNOWLEDGE*
TERHADAP NIAT BELI DENGAN *PERCEIVED QUALITY* SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* PADA PERUMAHAN PAKUWON INDAH
DI SURABAYA

TESIS



OLEH:

IMAM MUSTIKA KHASIH

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2010

PENGARUH *COMPLAINT HANDLING* DAN *PRODUCT KNOWLEDGE*
TERHADAP NIAT BELI DENGAN *PERCEIVED QUALITY* SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING* PADA PERUMAHAN PAKUWON INDAH
DI SURABAYA

TESIS



OLEH:

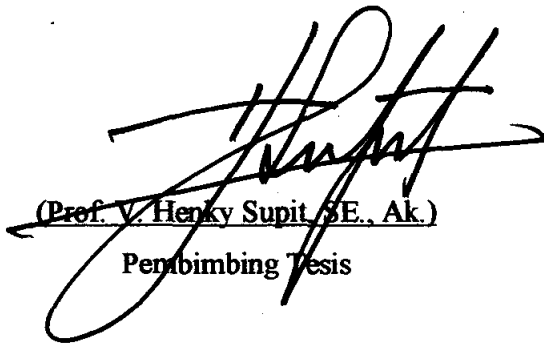
IMAM MUSTIKA KHASIH

8112409012

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2010

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis berjudul *Pengaruh Complaint Handling dan Product Knowledge terhadap Niat Beli dengan Perceived Quality sebagai variabel intervening pada perumahan Pakuwon Indah di Surabaya* yang ditulis dan diajukan oleh Imam Mustika Khasih 8112409012 telah disetujui untuk diuji.



(Prof. V. Henky Supit, SE., Ak.)
Pembimbing Tesis

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis berjudul Pengaruh *Complaint Handling* dan *Product Knowledge* terhadap Niat Beli dengan *Perceived Quality* sebagai variabel *intervening* pada Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya yang ditulis dan diajukan oleh Imam Mustika Khasih 8112409012 telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji Program Magister, Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya mandala surabaya

Pada tanggal 28 Bulan September Tahun 2010

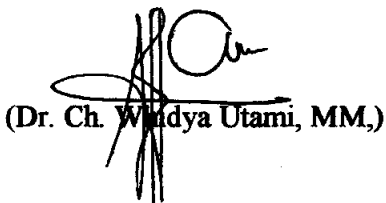
PANITIA PENGUJI

KETUA



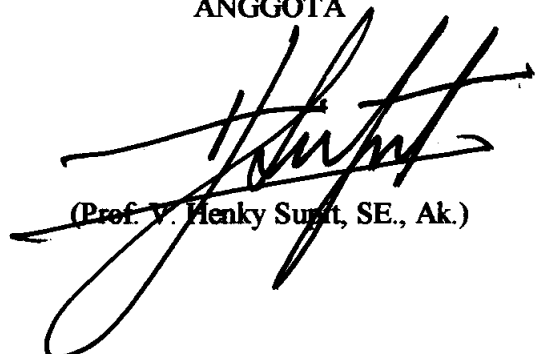
(Dr. Hermeindito Kaaro)

SEKRETARIS



(Dr. Ch. Widya Utami, MM.)

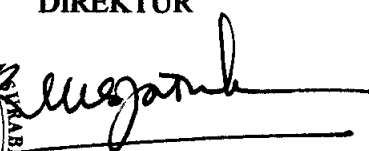
ANGGOTA



(Prof. V. Henky Sunat, SE., Ak.)

PROGRAM PASCASARJANA

DIREKTUR




(Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini adalah tulisan saya sendiri, dan tidak ada gagasan atau karya ilmiah siapa pun yang saya ambil secara tidak jujur. Bahwa semua gagasan dan karya ilmiah yang saya kutip telah saya lakukan sejalan dengan etika dan kaidah penulisan ilmiah.

Surabaya, 01 Oktober 2010



(Imam Mustika Khasih)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai pemenuhan salah satu syarat dalam perolehan gelar Magister Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian penulisan tesis ini, penulis telah berusaha dengan sebaik mungkin. Penulis juga menyadari akan terbatasnya waktu, kemampuan, serta pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan tesis ini.

Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Wuri Soedjatmiko selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Prof. Drs. V.Henky Supit, SE, Ak selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulisan tesis ini.
3. Dr. Hermeindito Kaaro, MM dan Dr. Ch. Whidya Utami, MM,, selaku dosen penguji tesis.
4. Para dosen pendidik semua mata kuliah serta teman-teman yang secara langsung maupun tidak langsung turut memberikan saran dalam penyelesaian tesis ini.

5. Papa dan mama tercinta dan saudaraku yang senantiasa memberikan dukungannya dalam penyelesaian tesis ini.
6. Sahabat-sahabatku yang selama ini memberikan arti selama menempuh program studi ini, yaitu Theresa Pungky, Maria yuliawati, dan Saputro Kendro. Tanpa kalian keberhasilan ini tidak ada artinya.
7. Akhir kata, dengan segala keterbatasan maka kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Semoga penulisan tesis ini bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 1 Oktober 2010

Penulis

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *complaint handling* terhadap *perceived quality*, menganalisis pengaruh *product knowledge* terhadap *perceived quality*, menganalisis pengaruh *perceived quality* terhadap niat beli konsumen, menganalisis pengaruh *complaint handling* terhadap niat beli dan menganalisis pengaruh *product knowledge* terhadap niat beli pada Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya.

Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kausal, karena perlu melihat satu variabel atau lebih menyebabkan atau menjadi determinan terhadap variabel lain. Teknik yang digunakan untuk menarik sampel adalah teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan ciri-ciri khusus tersebut yang harus dimiliki sebagai syarat menjadi anggota sampel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis model diketahui bahwa model yang diuji untuk menjelaskan pengaruh *complaint handling*, *product knowledge* dan *perceived quality* terhadap niat beli memiliki kekuatan prediktif yang memadai, dalam arti nilai prediksi yang dihasilkan tidak berbeda nyata dengan nilai aktualnya. Hal ini mencerminkan bahwa model SEM yang dipergunakan dalam penelitian ini dapat dipakai untuk menjelaskan hubungan atau pengaruh secara langsung maupun tidak langsung antara *complaint handling*, *product knowledge*, *perceived quality* dan niat beli, sehingga hipotesis ke 1 yang menyatakan : *Complaint handling* berpengaruh terhadap *perceived quality* pada Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya adalah diterima, hipotesis ke 2 yang menyatakan: *Product knowledge* berpengaruh terhadap *perceived quality* pada Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya adalah diterima, hipotesis ke 3 yang menyatakan: *Perceived quality* berpengaruh terhadap niat beli konsumen pada Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya diterima, hipotesis ke 4 yang menyatakan: *Complaint handling* berpengaruh terhadap niat beli pada Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya adalah diterima dan hipotesis ke 5 yang menyatakan: *Product knowledge* berpengaruh terhadap niat beli pada Perumahan Pakuwon Indah di Surabaya adalah diterima.

Kata kunci: Complaint handling, product knowledge, perceived quality dan niat beli

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the effect of perceived quality complaint handling, product knowledge to analyze the effect of perceived quality, analyzing the influence of perceived quality on purchase intentions of consumers, to analyze the effect of complaint handling on the intention to buy and analyze the influence of product knowledge on purchase intention toward the Housing Pakuwon Indah Surabaya.

This study uses a causal research design, because the need to look at one or more variables causes or be the determinant of another variable. Techniques used to draw sample is purposive sampling technique by consideration of the special characteristics that must be held as a condition of a member of the sample. The results showed that the results of model analysis found that the tested model to describe the effect of complaint handling, product knowledge and perceived quality on purchase intentions has adequate predictive power, in the sense that the resulting predictive values were not significantly different with the actual value. This reflects that the SEM model used in this study can be used to explain the relationship or influence directly or indirectly between the complaint handling, product knowledge, perceived quality and purchase intentions, so that the first hypothesis which states: Complaint handling effect on perceived quality on Pakuwon in Surabaya Indah Housing is accepted, the second hypothesis which states: Product knowledge influence on perceived quality in Housing Pakuwon Indah Surabaya is accepted, to the third hypothesis which states: Perceived quality influence consumer purchase intentions in Housing Pakuwon Indah Surabaya accepted, to the fourth hypothesis which states: Complaint handling influence on purchase intentions in Housing Pakuwon Indah Surabaya is accepted and the fifth hypothesis which stated: Product knowledge influence on purchase intentions in Housing Pakuwon Indah Surabaya is acceptable.

Keywords: Complaint handling, product knowledge, perceived quality dan niat beli

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	9
2.2.2. Prinsip-prinsip Pemasaran.....	12
2.2.3. <i>Complaint Handling</i>	12
2.2.4. <i>Product knowledge</i> (Pengetahuan Produk)	16

2.2.5. <i>Perceived Quality</i>	17
2.2.6. Niat beli.....	21
2.2.7. Hubungan <i>Complaint Handling</i> dengan <i>Perceived quality</i>	23
2.2.8. Hubungan <i>Product knowledge</i> dengan <i>Perceived quality</i>	23
2.2.9. Hubungan <i>Perceived Quality</i> terhadap Niat Beli.....	24
2.2.10. Hubungan <i>Complaint Handling</i> dengan Niat beli.....	25
2.2.11. Hubungan <i>Product Knowledge</i> dengan Niat Beli	26
2.3. Model Analisis	26
2.4. Hipotesis.....	26
BAB 3 METODE PENELITIAN	28
3.1. Desain Penelitian.....	28
3.2. Identifikasi Variabel.....	28
3.3. Definisi Operasional	28
3.4. Jenis dan Sumber Data	31
3.5. Pengukuran Variabel.....	31
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	32
3.7. Populasi, Sampel, Dan Teknik Pengambilan Sampel	32
3.8. Analisis Data	34
3.8.1. Uji reliabilitas dan validitas	34
3.8.2. Analisis <i>Structural Equation Model</i>	35

BAB 4	ANALISIS HASIL PENELITIAN	39
4.1.	Karakteristik Responden	39
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status	40
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	40
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	43
4.2.	Analisis Hasil Penelitian	44
4.2.1.	Analisis Deskriptif.....	44
4.2.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
4.2.3.	Evaluasi Kriteria <i>Goodness-of-fit</i>	58
4.2.4.	Analisis Structural Equation Model	62
4.2.5.	Analisis Atas <i>Direct Effect</i> , <i>Indirect</i> dan <i>Total Effect</i> .	68
BAB 5	PEMBAHASAN.....	70
5.1.	Pengujian Hipotesis.....	70
5.2.	Pembahasan.....	73
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	76
7.1.	Simpulan	76
7.2.	Saran-saran.....	77
	DAFTAR KEPUSTAKAAN	78
	LAMPIRAN.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Model Analisis	26
4.1.	Path Diagram	63
4.2.	Model Persamaan Struktural	64

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbandingan antara Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	9
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	40
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	43
4.6 Jumlah Responden yang Memberikan Penilaian	45
4.7. Uji Validitas Alat Ukur	53
4.8. Uji <i>Variance Extracted</i>	54
4.9. Uji <i>Variance Extracted</i>	55
4.10. Uji <i>Variance Extracted</i>	56
4.11. Uji <i>Variance Extracted</i>	57
4.12. Hasil <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	58
4.13. Hasil uji Normality	59
4.14. Z Score Untuk Evaluasi <i>Univariate Outliers</i>	60
4.15. Evaluasi <i>Multivariate Outliers</i>	61
4.16. Korelasi Antar Variabel	62
4.17. Ikhtisar Good of Fit Index.....	65
4.18. Estimasi Parameter.....	67
4.19. Loading Factor Hubungan <i>Direct Effect</i>	68
4.20. Loading Factor Hubungan <i>Indirect Effect</i>	68
4.21. Loading Factor Hubungan Total Effect.....	69
5.1. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Pengisian Kuesioner Responden
- Lampiran 3 Frequencies
- Lampiran 4 Descriptives
- Lampiran 5 Descriptive
- Lampiran 6 Hasil Pengolahan AMOS