Tipe Koleksi: UHAMKA - Tesis MM

Pengaruh People dan Process terhadap Keputusan Pembelian Mobil Niaga Merek Mitsubishi

Lintang A. Ferawati

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=64040&lokasi=lokal>

Abstrak

Lintang A. Ferawati, Pengaruh People dan Process terhadap Keputusan Pembelian Mobil Niaga Merek Mitsubishi. Tesis Program studi Magister Manajemen Sekolah Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.

Penelitian ini mengenai pengaruh People dan Process yang terjadi pada PT. Mustika Prima Berlian, dengan melihat kenyataan yang terjadi saat ini, people maupun process mengalami penurunan kualitas yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian. People sebagai pemasar atau penyaji jasa, sudah seharusnya memiliki pengetahuan mengenai barang yang ditawarkan, harus memiliki sikap yang baik, jujur, tanggung jawab, mampu melaksanakan tugas-tugasnya, dan memantau segala kegiatan selama proses jasa tersebut berlangsung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh people terhadap keputusan pembelian, pengaruh process terhadap keputusan pembelian, dan pengaruh people dan process yang secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian mobil niaga merek Mitsubishi pada PT. Mustika Prima Berlian yang berada di Jl. Dewi Sartika Jakarta Timur.

Bentuk penelitian ini termasuk kedalam bentuk kuantitatif dengan desain penelitiannya menggunakan metode analisis deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah para pembeli yang sudah melakukan proses pembelian dengan total 403 konsumen, yaitu selama satu tahun penjualan dengan jumlah sampel 201 responden, yang pengambilan sampelnya menggunakan tehnik simple random sampling atau secara acak tanpa melihat strata dalam populasi tersebut. Data diuji menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan menggunakan bantuan SPSS versi 13.0 for windows.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel People terhadap keputusan pembelian, Process terhadap keputusan pembelian, dan terdapat pengaruh People dan Process secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian yang signifikan dan linier, hal tersebut ditunjukkan berdasarkan analisis regresi linier berganda X1 dan X2 dengan Y yang berarti regresi sangat signifikan.

Mengingat People dan Process adalah faktor penting di dalam perusahaan, maka pimpinan sudah seharusnya meningkatkan kualitas People dan Process yaitu dengan cara menyeleksi setiap pelamar kemudian diberikan pelatihan-pelatihan mengenai product knowledge dan kepribadian, juga memperbaiki sistem yang ada demi terciptanya proses penyajian jasa yang baik, dan kepuasan konsumen, yang menghasilkan keputusan pembelian secara terus menerus.