



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DALAM PROGRAM RASKIN**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FARIDA LIESTIJATI

55113120003

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**PENGARUH PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DALAM PROGRAM RASKIN**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
FARIDA LIESTIJATI
55113120003

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen dalam Program Raskin
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Farida Liestijati
Nim : 55113120003
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 27 Februari 2016

Mengesahkan

Pembimbing

(Prof. Dr. Ngadino Surip)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen dalam Program Raskin
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Farida Liestijati
Nim : 55113120003
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 27 February 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 31 Januari 2016



(Farida Liestijati)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: Pengaruh Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Program Raskin. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini, yaitu kepada:

- 1) Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Wakil Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta dan sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
- 2) Dr. Suharno Pawirosumarto, S. Kom, MM selaku Penguji pada Seminar Proposal Tesis.
- 3) Ahmad Hidayat Sutawijaya, DBA, selaku Sekretaris Program Studi Pasca Sarjana dan Penguji pada Ujian Tesis.
- 4) Dr. Bambang Dwi Hartono, selaku Penguji pada Ujian Tesis.
- 5) Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pasca Sarjana beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Program Pascasarjana.
- 6) Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana, Jakarta.

- 7) Ibunda tercinta Hj. Sri Suyati yang selalu mendoakan atas keselamatan saya serta kakak-kakakku Ahmad, Nur, Tri, dan adikku Teddy.
- 8) Ir. Rito Angky Pratomo, MM selaku Direktur Perencanaan dan Pengembangan Usaha (PPU) Perum BULOG Periode 2012 – 2015, yang telah memotivasi saya untuk melanjutkan pendidikan Strata Dua.
- 9) Drs. Nanar Sunarya, MSi selaku Kepala Perum BULOG Sub Divre Bandung beserta jajarannya yang penuh pengertian mendorong saya untuk segera menyelesaikan pendidikan Strata Dua.
- 10) Bapak Asep Rachmat Yuhana selaku Koordinator Lapangan Distribusi Raskin Kabupaten Bandung Barat yang telah membantu mengumpulkan dan berkomunikasi dengan responden.
- 11) Suamiku RM. Gatot Walantoro, SE, MM, MBA yang selalu setia mendampingi penulis dalam menyelesaikan Tesis ini.
- 12) Serta anak-anakku tersayang R. Farishafly Jawadwipa dan R. Maulana Gusti Badranaya yang telah sabar menanti perhatian dan kehadiran saya.

Dan akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa semester genap TA. 2013/2014 yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Rumusan Masalah	11
1.4. Maksud dan Tujuan Tesis	11
1.5. Manfaat dan Kegunaan Tesis	12
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	13
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	15
2.3. Sumber Daya.....	16
2.4. Tantangan Bisnis di Direktorat Pelayanan Publik	18
2.5. Proses Bisnis di Direktorat Pelayanan Publik.....	26
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS	
3.1. Kajian Teori	28
3.2. Penelitian Terdahulu	61
3.3. Kerangka Pemikiran.....	66

3.4. Hipotesis.....	66
---------------------	----

BAB IV. METODE PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian.....	68
4.2. Variabel Penelitian	69
4.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	70
4.4. Penentuan Populasi dan Sampel.....	77
4.5. Jenis dan Sumber Data	78
4.6. Teknik Pengumpulan Data.....	79
4.7. Metode Analisis Data	80

BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Hasil Penelitian	91
5.2. Pembahasan.....	169

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	174
6.2. Saran	175

DAFTAR PUSTAKA	185
-----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	190
----------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	195
-----------------------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Pagu RTS-PM dan Penyaluran Beras Tahun 2010 – 2014	4
Tabel 1.2. Target dan Realisasi Pengadaan Beras Tahun 2010 – 2014	5
Tabel 1.3. Target dan Hasil Penjualan Beras Tahun 2011 – 2014.....	6
Tabel 1.4. Jenis Keluhan per Desa, Kecamatan, Kabupaten Tahun 2010-2014	7
Tabel 1.5. Jumlah Keluhan di Tingkat Provinsi Tahun 2010 – 2014	8
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu	62
Tabel 4.1. Variabel Operasional Penelitian.....	69
Tabel 4.2. Pengukuran Variabel Skala Ordinal.....	76
Tabel 4.3. Tingkat Kekuatan Hubungan Antar Dimensi.....	89
Tabel 4.4. Matrik Hubungan Dimensi Antar Variabel Bebas dan Terikat.....	90
Tabel 5.1. Beras Bersubsidi tidak Berhama, tidak Berbau apek, tidak berwarna, berkadar air rendah, dan tidak banyak memiliki butir patah dan menir (X1.1.1).....	97
Tabel 5.2. Beras bersubsidi yang saya terima jumlahnya sesuai dengan jatah, yaitu persis 15 kg/bulan (X1.1.2).....	100
Tabel 5.3. Tampilan Beras Bersubsidi memiliki daya tarik sebagaimana beras dipasaran umum, seperti beras berkadar air rendah, tidak banyak butir patah dan menir, tetapi memiliki derajat sosoh yang tinggi (X1.2.1).....	101
Tabel 5.4. Beras bersubsidi berwarna cerah dan bersih, jika ditanak beraroma wangi dan rasanya enak (X1.2.2)	103
Tabel 5.5. Selama ini saya tidak pernah mengeluh terhadap kondisi beras bersubsidi (X1.2.3)	104
Tabel 5.6. Saya Tetap Membeli Beras Bersubsidi, walaupun dirasakan kondisinya kurang baik. Hal ini dikarenakan beras merupakan makanan pokok (X2.1.1.1)	105
Tabel 5.7. Saya tetap membeli beras bersubsidi, walaupun dirasakan harganya mahal. Hal ini dikarenakan beras merupakan	

	makanan pokok (X2.1.1.2)	106
Tabel 5.8.	Saya bersedia membeli beras bersubsidi dengan harga Rp1.600,-/kg sesuai kondisi beras yang telah ditetapkan (X2.2.1.1)	108
Tabel 5.9.	Saya bersedia membeli beras bersubsidi dengan harga Rp1.600,-/kg sesuai pelayanan yang diberikan (X2.2.1.2).....	109
Tabel 5.10.	Harga beras Bersubsidi lebih murah dibanding beras sejenis di pasaran umum (X2.2.1.3)	110
Tabel 5.11.	Harga beras Bersubsidi Rp1.600,- per kg. Harga sebesar itu dibawah kemampuan membeli saya (X2.2.2.1).....	111
Tabel 5.12.	Harga beras Bersubsidi Rp1.600,- per kg. Harga sebesar itu sesuai dengan kemampuan membeli saya (X2.2.2.2).....	112
Tabel 5.13.	Saya membayar harga beras bersubsidi yaitu Rp1.600,- per kg di Titik Distribusi (X2.2.2.3)	113
Tabel 5.14.	Ketersediaan Alat Timbang : Beras ditimbang terlebih dahulu, ketika saya membeli (X3.1.1)	115
Tabel 5.15.	Ketersediaan Jadwal Pelayanan : Saya membeli beras sesuai jadwal pembelian beras raskin yang sudah ditentukan dengan jelas (X3.1.2).....	117
Tabel 5.16.	KetersediaanTempat Menyimpan Beras yang Belum Ditebus di Titik Distribusi : Saya membeli beras di tempat penyimpanan beras di Titik Distribusi (X3.1.3).....	118
Tabel 5.17.	Adanya persediaan beras yang memadai untuk memasok penyaluran raskin: Jumlah beras yang dibeli sesuai jatah per bulan yaitu 15 kg per RTS-PM (X3.1.4)	121
Tabel 5.18.	Pihak Pengangkut/Pengawal beras bersubsidi ikut mengawal dan bertanggungjawab terhadap pengiriman barang (X3.2.1)	122
Tabel 5.19.	Petugas bersedia dihubungi jika terdapat keluhan penerimaan beras bersubsidi (X3.2.2)	123
Tabel 5.20.	Petugas memberi informasi yang jelas kepada konsumen (X3.3.1)	125
Tabel 5.21.	Petugas sigap menanggapi keluhan konsumen dalam waktu 2 x 24 jam (X3.3.2).....	126

Tabel 5.22. Petugas telah memastikan harga beras raskin Rp1.600,- per kg (X3.4.1).....	127
Tabel 5.23. Petugas menjamin kelancaran pengantaran beras setiap bulan sampai titik distribusi (X3.4.2)	128
Tabel 5.24. Tersedia buruh untuk memindahkan beras raskin dari truk ke tempat penyimpanan di titik distribusi (X3.4.3)	129
Tabel 5.25. Petugas mempunyai sikap peduli dalam menangani keluhan saya (X3.5.1).....	130
Tabel 5.26. Prosedur pelayanan keluhan yang mudah dan cepat (X3.5.2)	132
Tabel 5.27. Kondisi beras bersubsidi yang diperoleh sesuai dengan harapan saya (Y1.1).....	135
Tabel 5.28. Harga beras bersubsidi yang dibayar sesuai dengan harapan saya (Y1.2).....	137
Tabel 5.29. Pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapan saya (Y1.3).....	137
Tabel 5.30. Tidak ada keluhan terhadap kondisi beras (Y2.1).....	138
Tabel 5.31. Tidak ada keluhan terhadap harga (Y2.2).....	139
Tabel 5.32. Tidak ada keluhan terhadap pelayanan (Y2.3).....	140
Tabel 5.33. Hasil Uji Validitas Instrumen	141
Tabel 5.34. Hasil Uji Reliabilitas	142
Tabel 5.35. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	143
Tabel 5.36. Hasil Uji Multikolinearitas.....	145
Tabel 5.37. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	147
Tabel 5.38. Hasil Uji F	151
Tabel 5.39. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	152
Tabel 5.40. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	152
Tabel 5.41. Hasil Pengujian Korelasi.....	153
Tabel 5.42. Matrik Hubungan Dimensi Antar Variabel Bebas dan Terikat.....	154

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Proses Bisnis Perberasan.....	27
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran.....	90
Gambar 5.1. Responden Menurut Usia.....	92
Gambar 5.2. Responden Menurut Pekerjaan	93
Gambar 5.3. Responden Menurut Besarnya Pendapatan	94
Gambar 5.4. Responden menurut lamanya sebagai Penerima Beras bersubsidi	96
Gambar 5.5. Grafik Normal P-P Plot.....	144
Gambar 5.6. Grafik <i>Scatterplot</i>	146



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	190
Lampiran 2. Peta Kabupaten Bandung Barat.....	194

