



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus pada PT. Synnex Metrodata Indonesia)**

TESIS

ANTHONIUS SOGODORAN HUTABARAT

55113320017

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

TAHUN

2016

ABSTRACT

This research is intended to analyze the influence of Service Quality and Promotion toward the Customer (Reseller) Satisfaction at NetApp product team PT. Synnex Metrodata Indonesia. The research data are the primary data compiled directly from the population consisting of 117 peoples. 117 peoples to be the sample using non probability sampling method. Collecting data through questionnaires. Data were analyzed using the validity and reliabilities data then checking with classical assumptions and core analysis using linear regression.

The result showed that Service Quality and Promotion simultaneously are having significant influence to Customer (Reseller) Satisfaction at NetApp product team PT. Synnex Metrodata Indonesia. Partially Service Quality had significantly influenced on customer satisfaction. Partially Promotion had significantly influenced on customer satisfaction. Service Quality is the biggest significant variable in influencing Customer (Reseller) Satisfaction at NetApp product team PT. Synnex Metrodata Indonesia.

Keywords: service quality, promotion, customer satisfaction



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan (*Reseller*) pada tim produk NetApp di PT. Synnex Metrodata Indonesia. Data penelitian merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari populasi keseluruhan sebanyak 117 orang. Total sampel sebanyak 117 responden menggunakan metode sampel jenuh. Pengumpulan data melalui pengisian kuesioner. Data yang terkumpul dianalisa menggunakan pengujian validitas dan realibilitas data, selanjutnya dilakukan pengecekan dengan asumsi klasik dan analisa inti dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Promosi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (*Reseller*) tim produk NetApp di PT. Synnex Metrodata Indonesia. Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara parsial Promosi berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap Kepuasan Pelanggan (*Reseller*) tim produk NetApp di PT. Synnex Metrodata Indonesia.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS
PADA PT. SYNnex METRODATA
INDONESIA)

Bentuk Karya Ilmiah : Penelitian

Nama : Anthonius Sogodoran Hutabarat

NIM : 55113320017

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 24 Juni 2016

Pembimbing


UNIVERSITAS
Prof. Dr. Ngadino Surip, MS

Direktur 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 : ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS
PADA PT. SYNnex METRODATA
INDONESIA)

Bentuk Karya Ilmiah : Penelitian

Nama : Anthonius Sogodoran Hutabarat

NIM : 55113320017

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 7 Juni 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 diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 7 Juni 2016



Anthonyus Sogodoran Hutabarat

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya dipanjatkan ke hadirat Bapa di Sorga atas segala berkat dan pertolonganNya sehingga memungkinkan dan mengizinkan penulis menyelesaikan penyusunan Tesis ini.

Tesis yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Synnex Metrodata Indonesia)” diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya ingin penulis sampaikan karena peran mereka yang secara langsung dirasakan oleh penulis, yaitu:

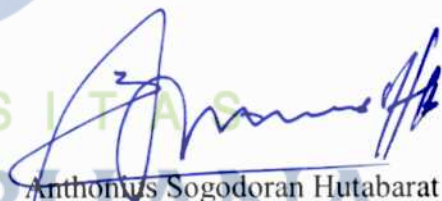
1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Wakil Direktur Program Pascasarjana dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, koreksi, ilmu dan pengalamannya kepada penulis.
2. Dr. Muji Sabar, SE, MBA Selaku dosen penelaah tesis pada seminar tesis yang dilaksanakan pada hari Kamis, 3 Maret 2016.
3. Dr. Suharno, MM selaku ketua dan dosen penguji sidang tesis pada hari Selasa, 7 Juni 2016.
4. Prof. Dr. Djumarno, MBA selaku dosen penguji sidang tesis pada hari Selasa, 7 Juni 2016.
5. Dr. Agustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
6. Segenap Dosen Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh staf Akademik Program Pascasarjana dan rekan-rekan angkatan 24 Universitas Mercu Buana Jakarta, Kampus Kranggan Cibubur.

8. Istriku, Jeanny Siregar, SE dan kedua anakku tercinta, Kevin dan Lenka yang selalu memberi semangat, doa dan kasih sayang kepada penulis selama menyelesaikan tesis ini.
9. Pihak manajemen PT. Synnex Metrodata Indonesia dan para responden yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dijadikan objek penelitian.
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Akhirnya dengan memohon rahmat-Nya, semoga Allah yang Maha Rahim memberikan berkat-Nya bagi kita semua. Dan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi banyak orang dan menjadi nilai tambah bagi penulis di dalam hidup yang dipercayakan-Nya.

Jakarta, 7 Juni 2016

Penulis



Anthonius Sogodoran Hutabarat

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan dan Pembatasan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	15
2.2 Visi dan Nilai-nilai Perusahaan	18
2.3 Struktur Organisasi	19
2.4 Distribusi Produk	20
2.5 Profil Divisi Produk NetApp	21
2.6 Operasional Bisnis Proses Divisi NetApp	22
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Teori	24

3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
3.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
3.4 Penelitian Terdahulu.....	76
3.5 Kerangka Pemikiran	80
3.6 Hipotesis	80
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Desain Penelitian.....	82
4.2 Variabel Penelitian	84
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian	93
4.4 Jenis dan Sumber Data	94
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	95
4.6 Teknik Analisis Data.....	96
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelitian.....	119
5.2. Pembahasan.....	148
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	155
6.2. Saran.....	156
DAFTAR PUSTAKA.....	160
LAMPIRAN.....	166
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	183

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Market Share Enterprise Storage (Hardware).....	2
Tabel 1.2 Perolehan Penjualan NetApp	3
Tabel 1.3 Lead Generation.....	4
Tabel 1.4 Aktifitas Enablement di luar Jakarta.....	5
Tabel 1.5 Aktifitas Enablement di Jakarta.....	6
Tabel 1.6 Program Promo FAS Series	6
Tabel 1.7 Program Promo E Series.....	7
Tabel 1.8 Pre-Survey	9
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	76
Tabel 4.1 Variabel Operasionalisasi Penelitian	85
Tabel 4.2 Alternatif Jawaban dengan Skala Likert.....	89
Tabel 4.3 Operasionalisasi Variabel sebagai Dasar Penyusunan Instrumen Kualitas Pelayanan	90
Tabel 4.4 Operasionalisasi Variabel sebagai Dasar Penyusunan Instrumen Promosi.....	92
Tabel 4.5 Operasionalisasi Variabel sebagai Dasar Penyusunan Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	93
Tabel 4.6 Jumlah Reseller dan Individu Sales Tahun 2014-2015.....	94
Tabel 4.7 Matrik Korelasi Dari Dimensi Antar Variabel Bebas Dengan Dimensi Variabel Terikat	117
Tabel 4.8 Pedoman Untuk Menginterpretasikan Koefisien Korelasi	117
Tabel 5.1 Karakteristik Responden	119
Tabel 5.2 Pengisian Kuesioner Responden Variabel Kualitas Pelayanan	121
Tabel 5.3 Pengisian Kuesioner Responden Variabel Promosi	122
Tabel 5.4 Pengisian Kuesioner Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	124
Tabel 5.5 Deskriptif Variabel dan Dimensinya	125
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas	126

Tabel 5.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	128
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X_2)	129
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	129
Tabel 5.10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov – Smirnov Z	133
Tabel 5.11 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov – Smirnov Z	134
Tabel 5.12 Hasil Uji Multikolinieritas	135
Tabel 5.13 Anova Test	138
Tabel 5.14 Uji t Hitung dan Signifikan Variabel Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	139
Tabel 5.15 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi	141
Tabel 5.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	142
Tabel 5.17 Matriks Korelasi Dimensi Antar Dimensi	145
Tabel 5.18 Pedoman Untuk Menginterpretasikan Koefisien Korelasi (r)	146



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Jalur Distribusi Produk NetApp.....	8
Gambar 2.1 Ilustrasi Sejarah PT Synnex Metrodata Indonesia	16
Gambar 2.2 Jaringan kantor PT Synnex Metrodata Indonesia	17
Gambar 2.3 Komposisi Karyawan PT Synnex Metrodata Indonesia	18
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT. Synnex Metrodata Indonesia	19
Gambar 2.5 Struktur Divisi Komersial	20
Gambar 2.6 Portofolio Produk	21
Gambar 2.7 Struktur Divisi Produk NetApp.....	22
Gambar 2.8 Profil Tim Divisi Produk NetAp.....	22
Gambar 2.9 Diagram Proses Order Produk NetApp.....	23
Gambar 3.1 Model Konseptual Serquel.....	28
Gambar 3.2 Model Kepuasan Pelanggan Paradigma Diskonfirmasi.....	61
Gambar 3.3 Gambar Kerangka Berfikir.....	80
Gambar 5.1 Diagram Normal PP. <i>Plot of Normalities</i>	131
Gambar 5.2 Diagram Histogram Data Penelitian	132
Gambar 5.3 Grafik Plot.....	137

UNIVERSITAS
MERCU BUANA