



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. RAHAYU SANTOSA**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
RICHO ALFIANSYAH
55115320021

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK DAN DISTRIBUSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. RAHAYU SANTOSA**

TESIS

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
RICHO ALFIANSYAH
55115320021

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2018**

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the effect of service quality, product quality, and distribution on customer satisfaction at PT. Rahayu Santosa. Data analysis in this study uses a multiple statistical regression approach using SPSS (Statistical Package for Social Science) 25. The data used in this study is primary data. The number of samples used in this study of 154 respondents who were taken by non-probabilty sampling technique using a purposive sampling approach. The results showed that service quality, product quality, and distribution simultaneously and partially had a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. Rahayu Santosa. The implication of the company's strategy is to improve the quality of services such as maintaining and improving service facilities, increasing the ability to respond to complaints, always ready to respond, able to maintain customer trust, and conduct intense communication and good approach with customers so that companies better understand what customers want it. Strategies to improve product quality such as ensuring the tidiness of the product before the handover of the unit, always maintaining the appearance of color, pay attention to security features, creating an innovative design, pay attention to accessories, and ensuring that products have good durability. Strategies to improve the distribution of companies by pay attention to the accuracy of the timeliness, amount, and speed when the handover of the products produced so that customer appraisals will be good.

Keywords: Service quality, product quality, distribution, and customer satisfaction

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan distribusi terhadap kepuasan pelanggan di PT. Rahayu Santosa. Analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan statistik regresi model berganda menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Sosial Science*) 25. Dalam penelitian ini menggunakan data primer. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 154 responden yang diambil teknik *non-probabilty sampling* dengan menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan distribusi secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Rahayu Santosa. Implikasi terhadap strategi perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan seperti memelihara dan memperbaiki fasilitas pelayanan, meningkatkan kemampuan dalam menanggapi keluhan, selalu siap dalam merespon, mampu menjaga kepercayaan pelanggan, dan melakukan komunikasi yang intens serta pendekatan yang baik dengan pelanggan agar perusahaan lebih mengerti apa yang pelanggan inginkan. Strategi meningkatkan kualitas produk seperti memastikan kerapian produk sebelum serah terima unit, selalu menjaga tampilan warna, memperhatikan keamanan features, membuat tampilan desain yang inovatif dan terbaru, memperhatikan perlengkapan aksesoris, dan memastikan produk memiliki daya tahan yang bagus. Strategi meningkatkan distribusi perusahaan dengan cara memperhatikan ketepatan waktu, jumlah, dan kecepatan saat serah terima produk yang dihasilkan agar penilaian pelanggan menjadi baik.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kualitas produk, distribusi, dan kepuasan pelanggan

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Distribusi
terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Rahayu Santosa
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Richo Alfiansyah
Nim : 55115320021
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 29 September 2018

Mengesahkan
Pembimbing

(Dr. Niken Sulistyowati, SE, Ak., MM)

UNIVERSITAS
Direktur Program Pascasarjana Ketua Program Studi Magister Manajemen

MERCU BUANA

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

(Dr. Aty Herawati, M.Si., CFRM.)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Rahayu Santosa
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Richo Alfiansyah
Nim : 55115320021
Program : Magister Manajemen
Tanggal :

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.

Cibubur, 15 September 2018



Richo Alfiansyah

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 Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Rahayu Santosa.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada : Dr. Niken Sulistyowati, SE, Ak., MM. sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Dr. Sugiyono, M.Si. dan Dr. M. Ali Iqbal, M.Sc. selaku Penguji pada Ujian Sidang Tesis, Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Dr. Aty Herawati, M.Si., CFRM. Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan pasar modal di Indonesia.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Maksud dan Tujuan Tesis	9
1.5. Manfaat dan Kegunaan Tesis	9
1.6. Keterbatasan Penelitian	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Teori	11
2.1.1. Kualitas Pelayanan	11
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.3. Kualitas Layanan Menurut Harapan Pelanggan	13
2.1.4. Kualitas Produk	13
2.1.5. Dimensi Kualitas Produk	14
2.1.6. Distribusi	16
2.1.7. Dimensi Distribusi	16
2.1.8. Kepuasan Pelanggan	16
2.1.9. Dimensi Kepuasan Pelanggan	17
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Pemikiran	24
2.4. Hipotesis	25
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	26
3.2. Variabel dan Pengukuran Variabel	26

3.3.	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4.	Populasi dan Metode Sampling.....	28
3.5.	Metode Analisis.....	29
3.5.1.	Uji Karakteristik Responden Penelitian	29
3.5.2.	Uji Kualitas Data	30
3.5.2.1	Uji Validitas.....	30
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	30
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	31
3.5.3.1	Uji Normalitas	31
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	31
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	31
3.5.4.	Uji Hipotesis.....	32
3.5.4.1	Uji Regresi Berganda	32
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi	33
3.5.4.3	Uji Koefisien Regresi secara Simultan.....	34
3.5.4.4	Uji Koefisien Regresi secara Parsial	34
3.5.4.5	Uji Korelasi antar Dimensi	34

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Deskripsi Perusahaan	36
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	36
4.1.2.	Lingkup Bidang Usaha	41
4.1.3.	Sumber Daya	42
4.1.4.	Tantangan Bisnis di Perusahaan	46
4.1.5.	Proses Bisnis di Perusahaan	46
4.2.	Hasil Penelitian	51
4.2.1.	Uji Karakteristik Responden Penelitian	51
4.2.2.	Uji Kualitas Data	53
4.2.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	53
4.2.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk	53
4.2.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Distribusi.....	54
4.2.2.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	55
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik	56
4.2.3.1	Uji Normalitas	56
4.2.3.2	Uji Multikolinearitas	56
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas	57
4.2.4.	Uji Hipotesis.....	58
4.2.4.1	Analisis Regresi Berganda	58

4.2.4.2	Analisis Koefisien Determinasi.....	60
4.2.4.3	Uji Koefisien Regresi secara Simultan.....	61
4.2.4.4	Uji Koefisien Regresi secara Parsial	62
4.2.4.5	Uji Korelasi antar Dimensi.....	62
4.3.	Pembahasan.....	65
4.3.1.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.3.2.	Analisis Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.3.3.	Analisis Pengaruh Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan	66
4.3.4.	Analisis Hasil Penilaian Kepuasan Pelanggan	67
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan.....	68
5.2.	Saran.....	68
 DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		84



 UNIVERSITAS
 MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Laporan Keluhan Kualitas Pelayanan di PT. Rahayu Santosa	3
Tabel 1.2 Laporan Keluhan Kualitas Produk di PT. Rahayu Santosa.....	4
Tabel 1.3 Jenis Kerusakan pada Produk PT. Rahayu Santosa.....	5
Tabel 1.4 Laporan Keluhan Distribusi PT. Rahayu Santosa	6
Tabel 1.5 Laporan Penarikan Kembali Chasis Kendaraan periode 2016-2018..	7
Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1. Definisi Operasional Kualitas Pelayanan	27
Tabel 3.2. Definisi Operasional Kualitas Produk.....	27
Tabel 3.3. Definisi Operasional Distribusi.....	28
Tabel 3.4. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	28
Tabel 4.1. Sejarah Perkembangan PT. Rahayu Santosa.....	37
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk	54
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Distribusi	55
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	55
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas Kualitas Pelayanan, Kualitas Produksi dan Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.11. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi	59
Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.14. Hasil Uji Koefisien Regresi secara Simultan	61
Tabel 4.15. Hasil Uji Korelasi antar Dimensi Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.16. Hasil Uji Korelasi antar Dimensi Kualitas Produk	63
 Tabel 4.17. Hasil Uji Korelasi antar Dimensi Distribusi.....	 64
Tabel 4.18. Hasil Rata-rata Penilaian terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Penelitian.....	24
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Umum PT. Rahayu Santosa	43
Gambar 4.2. Business Process di PT. Rahayu Santosa	50



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Penelitian.....	77



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA