

Kampus Mercu Buana Jl. Raya Siliwangi No. 100 Ciputat, Tangerang Selatan	
No. Surat :	Sumbangan
Tanggal :	18-11-2014
No. Registrasi :	1. T14161401 2. TM/51/14/001



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KEMBALI PRODUK *FOOD SUPPLEMENT*
PASCA KEGIATAN PROMOSI PADA
PT. FORTUNE STAR GLOBAL**

TESIS

HARMAJI

55110120004

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2014**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KEMBALI PRODUK *FOOD SUPPLEMENT*
PASCA KEGIATAN PROMOSI PADA
PT. FORTUNE STAR GLOBAL**

TESIS

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

HARMAJI

55110120004

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2014**

ABSTRACT

This research aim to determine the effect of service quality and customer satisfaction with repurchasing decision back partially and simultaneously. The population in this study is that customers of PT. Fortune Star Global in Jabodetabek, mean while the sampling is the customer after the promotion who has used the product and did the repeated purchase for more than three times. The sampling technique was purposive sampling. Type of data used is primary data with the questionnaire data collection methods. The analysis used is multiple linier regression.

The results of this study are: variable product quality has a positive effect on savings interest savings back, if the savings product quality and service quality increases, the increasing customer interest in saving. Dominant factor affecting the interest saving back customers is the quality of the product.

Keywords : service quality, customer satisfaction, repurchasing decisions

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian kembali secara parsial dan simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah customer PT Fortune Star Global di jabodetabek, sedangkan sampelnya adalah customer pasca kegiatan promosi yang sudah menggunakan produk dan sudah melakukan pembelian ulang produk lebih dari 3 kali. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling. Jenis data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data kuesioner. Analisis yang dipergunakan adalah regresi berganda.

Hasil dari penelitian ini bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian kembali, apabila kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan semakin meningkat, maka keputusan pembelian kembali customer semakin meningkat. Faktor dominan yang mempengaruhi keputusan pembelian kembali customer adalah kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, keputusan pembelian kembali.

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Kembali Produk *Food Supplement* Pasca Kegiatan Promosi PT. Fortune Star Global**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Harmaji

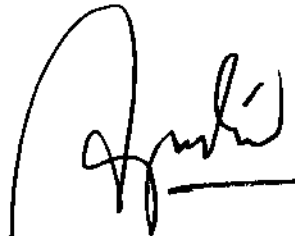
NIM : 55110120004

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 10 Juli 2014

Mengesahkan

Pembimbing Utama



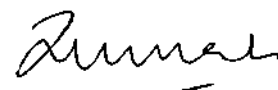
Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini:

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Kembali Produk *Food Supplement* Pasca Kegiatan Promosi PT. Fortune Star Global**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Harmaji

NIM : 55110120004

Program Studi : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 10 Juli 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Karya ilmiah 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, 10 Juli 2014



Harmaji

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir yang berjudul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Kembali Produk *Food Supplement* Pasca Kegiatan Promosi PT. Fortune Star Global.**

Penyusunan karya akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dalam Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa selama melakukan penelitian sampai tersusunnya karya akhir ini tidak terlepas dari kesalahan dan bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi – tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku dosen pembimbing utama yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengetahuan serta arahan dalam menyelesaikan tesis ini sampai selesai.
2. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D selaku dosen penelaah dan penguji dalam seminar tesis yang banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan tesis ini.

Rahman, Amirudin serta adik iparku Nurjanah, Faidullah, dan Farhan yang telah mendukung dan memberikan semangat untuk keberhasilan ini.

11. Rekan – rekan PT. Fortune Star Global yaitu : Bambang Sacho, Nyoman Honbucho, dr. Darmawan Kacho, Darko Tencho, Tio Tencho, Rio Tencho, Firman Tencho, Haris, Rasna, Gama, Ian, Abas, Tria, Tofa, dr. Ramadhan, Uus, Oki, Mega, Febri, Ferdi, Rully, Dewi, Akbar, Dika, Ono, Ipul dan lain-lain, yang memberikan bantuan dan ide dalam penelitian tesis ini.
12. Rekan – rekan Angkatan 17 Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta yaitu, bang Dedi, Bagus Mujiono, Yuli, pak Deden, Rizal, Eni, mba Anis, Nisa, Yono, pak Bidik, mba Ambar dan mba Ratna yang saling berbagi ilmu dan pengalaman selama proses perkuliahan sampai selesainya tesis ini.
13. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan informasinya berkaitan dengan keperluan penelitian.
14. Staf Tata Usaha Universitas Mercu Buana, terutama : Aji, Ari, Joko dan pak Jamal yang membantu sampai selesai tesis ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu yang telah banyak membantu hingga terselesaikannya tesis ini.

Penyusun menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu dan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membantu dari pembaca sangat diharapkan demi perbaikan dimasa mendatang.

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3. Rumusan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN.....	14
2.1. Sejarah Perusahaan.....	14
2.2. Kultur Perusahaan.....	16
2.3. Sumber Daya Manusia.....	17

4.7.1. Pengujian Instrumen dan Data	62
4.7.1.1. Uji Validitas	62
4.7.1.2. Uji Reliabilitas	63
4.7.2. Uji Asumsi Klasik	64
4.7.2.1. Uji Normalitas	64
4.7.2.2. Uji Linearitas	66
4.7.2.3. Uji Multikolinearitas	66
4.7.2.4. Uji Heteroskedastisitas	66
4.8. Analisis Regresi	67
4.9. Uji Hipotesis	68
4.9.1. Uji Parsial / Uji t	68
4.9.2. Uji Simultan / Uji F	69
4.10. Analisis Koefisien Determinan dan Korelasi Antar Dimensi	71
4.10.1. Koefisien Determinan	71
4.11. Matriks Korelasi Antar Dimensi	72
BAB V. HASIL DAN ANALISIS	75
5.1. Karakteristik Responden	75
5.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian	78
5.2.1. Gambaran Umum Responden Variabel Kualitas Pelayanan	78
5.2.2. Gambaran Umum Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	79
5.2.3. Gambaran Umum Responden Variabel Keputusan Pembelian Kembali	80
5.3. Analisis Instrumen	81
5.3.1. Uji Validitas	81
5.3.2. Uji Reliabilitas	83
5.4. Regresi Linier Berganda Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Keputusan Pembelian Kembali	83
5.4.1. Uji Asumsi Klasik Model	83
5.5. Analisis Regresi Linier Berganda antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Keputusan Pembelian Kembali	87
5.5.1. Analisis Korelasi dan Determinasi	87

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Perbandingan Harga <i>Food Supplement</i> Sejenis antara PT. Fortune Star Global, Sidomuncul dan Kimia Farma	7
Tabel 3.7. Penelitian Terdahulu	50
Tabel 4.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	60
Tabel 4.2. Interpretasi Koefisien Korelasi	73
Tabel 4.3. Matrik Korelasi Dimensi Variabel Bebas dan Dimensi Variabel Terikat.....	74
Tabel 5.1. Karakteristik Responden.....	77
Tabel 5.2. Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	79
Tabel 5.3. Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	80
Tabel 5.4. Penilaian Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian Kembali	80
Tabel 5.5. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	81
Tabel 5.6. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	82
Tabel 5.7. Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Kembali	82
Tabel 5.8. Uji Reliabilitas	83
Tabel 5.9. Uji Normalitas.....	84
Tabel 5.10. Multikolinieritas.....	85
Tabel 5.11. Korelasi dan Determinasi	86
Tabel 5.12. Koefisien atau Uji t	87
Tabel 5.13. ANOVA atau Uji F.....	90
Tabel 5.14. Matrik Korelasi Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Keputusan Pembelian Kembali	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Corporate Culture	16
Gambar 2.2. <i>Strategis Business Unit (SBU)</i>	18
Gambar 2.3. Produk <i>Food Supplement</i> yang Dipasarkan PT. Fortune Star Global	21
Gambar 2.4. Struktur Organisasi.....	22
Gambar 3.1. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	31
Gambar 3.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	33
Gambar 3.3. Dimensi Kepuasan Konsumen	37
Gambar 3.4. Tahapan Proses Pengambilan Keputusan.....	39
Gambar 3.5. Tahap – Tahap Proses Pengambilan Keputusan.....	41
Gambar 3.6. Dimensi Keputusan Pembelian	44
Gambar 3.7. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	46
Gambar 3.8. Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	48
Gambar 3.9. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian.....	49
Gambar 3.10. Kerangka Konseptual	52
Gambar 5.1. Grafik <i>Scatter plot</i> UjiNormalitas	84
Gambar 5.2. Uji Heteroskedastisitas	86
Gambag 5.3. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda	94

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1. Data Jumlah Karyawan PT. Fortune Star Global di Setiap Divisi.....	5
Grafik 2. Data Tingkat Pendidikan Karyawan PT. Fortune Star Global Tahun 2012.....	6
Grafik 3. Data Penjualan Food Supplement per pcs Kegiatan Promosi PT. Fortune Star Global Tahun 2008 s/d 2012.....	8
Grafik 4. Data Penjualan Food Supplement per pcs Pasca Kegiatan Promosi PT. Fortune Star Global Tahun 2008 s/d 2012.....	9

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian..... 107
LAMPIRAN 2	Tabel Responden 111
LAMPIRAN 3	Uji Validitas 114
LAMPIRAN 4	Uji Reliabilitas..... 116
LAMPIRAN 5	Uji Normalitas 117
LAMPIRAN 6	Uji Multikolinieritas 118
LAMPIRAN 7	Uji Heteroskedasitas..... 119
LAMPIRAN 8	Analisis Korelasi dan Determinasi 120
LAMPIRAN 9	Koefisien Regresi Linier Berganda atau Uji t 121
LAMPIRAN 10	Uji F..... 122
LAMPIRAN 11	Hasil dari Responden..... 123
RIWAYAT HIDUP 126