



MERCU BUANA

Widyaiswara	
NO. PUSKASIS	
Revisi	
Sumber	sumbangsan
Tanggal	18-11-2014
Isi	1. T.14181409
	2. TM/51/14/009

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, DISTRIBUSI
DAN PELAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN KEMASAN PLASTIK
(Studi Kasus pada PT. Jayatama Selaras)**

TESIS

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

Oleh :

IGNATIUS HEROBE WIDYANANTO

Nim: 55111120224

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

ABSTRACT



This study aims to find out relationship between Product Quality, Distribution and After Sales Services toward Customer Satisfaction at the PT. Jayatama Selaras. Independent variables were in this study included Product Quality, Distribution and After Sales Services while Customer Satisfaction became dependent variable. In this study, data collection was conducted using a survey method with purposive sampling by questionnaires with 76 business to business respondents.

The results obtained through data processing using SPSS version 20 revealed that Product Quality and After Sales Services affected Customer Satisfaction. Beside, there was also a simultaneous effect on the observed of variables Product Quality, Distribution and After Sales Services on Customer Satisfaction. The conclusion of this study indicated that to improve Customer Satisfaction, PT. Jayatama Selaras must maintain and improve product quality and After Sales Services.

Keywords: *Quality Product, Distribution, After Sales Services, Customer Satisfaction*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas produk, distribusi, dan pelayanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan PT. Jayatama Selaras. Variabel independent yang dalam penelitian meliputi kualitas produk, distribusi, dan pelayanan purna jual. Sementara kepuasan pelanggan menjadi variabel dependen. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan menggunakan metode survei dengan *Purposive Sampling* dengan metode kuesioner dengan 76 responden *business to business*.

Dari hasil yang diperoleh melalui pengolahan data menggunakan SPSS versi 20 menunjukkan bahwa kualitas produk dan pelayanan purna jual memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Di samping itu didapat pula pengaruh secara simultan yang diamati dari variabel kualitas produk, distribusi dan pelayanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini, menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, PT. Jayatama Selaras harus menjaga dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan purna jual.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Distribusi, Pelayanan Purna Jual, Kepuasan Pelanggan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Distribusi, dan Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Kemasan Plastik (Studi Kasus pada PT. Jayatama Selaras)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Ignatius Herobe Widyananto

Nim : 55111120224

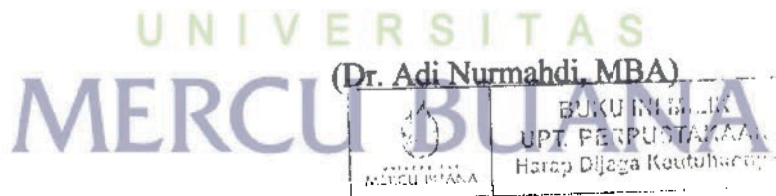
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal :

Pembimbing Utama



(Dr. Adi Nurmahdi, MBA)



Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



(Dr. Augustina Kurniasih, ME.)

PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Distribusi, dan Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Kemasan Plastik (Studi Kasus pada PT. Jayatama Selaras)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Ignatius Herobe Widyananto

Nim : 55111120224

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 07 Juli 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, sebagai 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 lain. Semua informasi, data dan hasil pengelolohannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 07 Juli 2014



(Ignatius Herobe Widyananto)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur Tuhan Yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karunia – NYA pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul: **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Distribusi, dan Pelayanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Kemasan Plastik (Studi Kasus pada PT. Jayatama Selaras)”**.

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 berterimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara Khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Dr. Adi Nurmahdi, MBA, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Rina Astini, SE,ME. selaku dosen penelaah pada seminar proposal penelitian dan dosen penguji siding.
3. Priyono, SE,ME. selaku ketua sidang tesis yang telah memimpin acara sidang tesis sehingga berjalan dengan lancar.

4. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercubuana Jakarta yang telah berupayameningkatkan suasana kondusif dilingkungan Program Pascasarjana.
5. Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta beserta jajarannya yang telah berkenan memberikan saran dalam penyempurnaan tesis ini.
6. Segenap Dosen dan Staf Administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta yang telah membantu penulis dalam memperkaya ilmu pengetahuan dan memperlancar berjalannya program perkuliahan.
7. Bapak Supardi beserta rekan – rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen angkatan ke-19 Kelas Sabtu dan Minggu Kampus Menteng, atas kerjasama dan bantuannya selama menempuh perkuliahan sampai selesainya penulisan tesis ini.
8. Bapak Sulaiman selaku pimpinan beserta karyawan PT. Jayatama Selaras atas bantuannya selama proses penelitian yang penulis lakukan.
9. Mama ku tersayang atas doa yang selalu dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa agar anaknya menjadi orang yang bermanfaat bagi keluarga dan masyarakat.
10. Kakak dan adik kandung yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas jalinan kekeluargaan yang baik selama ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu selama penulisan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak yang membaca dan mempergunakan tesis ini dikemudian hari. Terakhir penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan sumbangsih ilmu pengetahuan dan masukan terkait masalah sumber daya manusia pada perusahaan– perusahaan di tanah air.



Jakarta, 07 Juli 2014

Ignatius Herobe Widyananto
(Penulis)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Hal
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	5
1.2.1. Identifikasi Masalah	5
1.2.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1. Tujuan Penelitian	6
1.3.2. Manfaat Penelitian	7
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	8
2.2. Visi dan Misi Perusahaan	9
2.3. Lingkup dan Bidang Usaha	10
2.4. Business Plan Sales dan Marketing Departemen	14
2.4.1. Internal Business Process	15

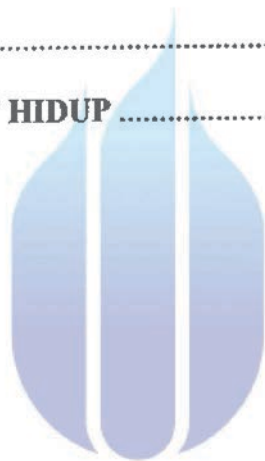
2.4.2. Customers	16
2.4.3. Profit	16
2.4.4. Marketing Activities	16
2.5. Sumber Daya	17
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS	
3.1. Kajian Pustaka.....	20
3.1.1. Pengertian Produk	20
3.1.2. Pengertian Kualitas Produk	23
3.1.3. Distribusi	24
3.1.4. Pengertian Jasa/Pelayanan	27
3.1.5. Pengertian Purna Jual	27
3.1.6. Kepuasan Pelanggan	29
3.2. Penelitian Terdahulu	33
3.3. Kerangka Pemikiran	35
3.4. Hipotesis	35
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1. Tempat dan Waktu Penelitian	37
4.2. Metode Penelitian	37
4.3. Jenis dan Sumber Data	38
4.4. Populasi	38
4.5. Sampel Penelitian	38
4.6. Metode Pengumpulan Data	40
4.7. Operasional Variabel	40
4.8. Analisis Dimensi	41

4.9. Pengujian Instrumen	43
4.10. Uji Asumsi Klasik	46
4.11. Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.12. Pengujian Hipotesis.....	49
4.12.1. Uji R^2 (Koefisien Determinasi).....	49
4.12.2. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)	49
4.12.3. Uji Hipotesis Individu (Uji t)	50

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Responden	51
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	54
5.2.1. Uji Validitas Data.....	54
5.2.2. Uji Reliabilitas Data.....	55
5.3. Uji Linearitas dan Uji Asumsi Klasik	56
5.3.1. Uji Normalitas.....	56
5.3.2. Uji Multikolinearitas	58
5.3.3. Uji Heterokedastisitas	59
5.4. Analisis Regresi Linier Berganda	60
5.3.4. Persamaan Regresi	60
5.5. Uji Signifikansi	61
5.5.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	61
5.5.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	62
5.5.3. Uji Signifikansi Parameter Individu (Uji t).....	63
5.6. Analisis Antar Dimensi	64
5.7. Pembahasan Hasil Penelitian	65

5.7.1. Variabel Kualitas Produk	65
5.7.2. Variabel Distribusi	66
5.7.3. Variabel Pelayanan Purna Jual	66
5.8. Implikasi Hasil Penelitian Pada Perusahaan	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	67
6.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	83



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Net Sales Performance Periode 2010 – 2012	3
Tabel 1.2. Grafik Keluhan Pelanggan	3
Tabel 1.3. Jumlah Produk Reject	4
Tabel 3.1. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1. Operasional Variabel Kualitas Produk	40
Tabel 4.2. Operasional Variabel Distribusi	41
Tabel 4.3. Operasional Variabel Pelayanan Purna Jual	41
Tabel 4.4. Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.5. Matrik Korelasi Dimensi antar Variabel	42
Tabel 5.1. Distribusi Responden Berdasarkan Bidang Usaha	51
Tabel 5.2. Distribusi Berdasarkan Karakteristik Responden.....	52
Tabel 5.3. Uji Validitas Data.....	55
Tabel 5.4. Uji Reliabilitas Data	56
Tabel 5.5. Uji Multikolinearitas	58
Tabel 5.7. <i>Coefficients</i> Regresi	60
Tabel 5.8. Model Summary Regresi.....	62
Tabel 5.9. Uji Anova	63
Tabel 5.10. Data Korelasi Dimensi antar Variabel.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Fasilitas Mesin Molding	11
Gambar 2.2. Fasilitas Mesin Dekorasi	11
Gambar 2.3. Fasilitas Alat Kualitas Kontrol	13
Gambar 2.4. Jenis Produk PT. Jayatama Selaras	14
Gambar 2.5. Tiga Tahapan Utama Business Plan 2013	14
Gambar 2.6. Business Plan Sales & Marketing Departemen 2013	17
Gambar 2.7. Struktur Organisasi	18
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran	35
Gambar 5.1. Grafik Histogram Data Normalitas	57
Gambar 5.2. <i>Normal Probability Plots</i>	57
Gambar 5.3. <i>Scatterplot</i>	57



UNIVERSITAS
MERCU BUANA