



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
PURNA JUAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PENGHUNI PERUMAHAN PADA PT. GAGAS NUSAPRIMA  
(Sebuah Studi Kasus Perumahan Telaga Sakinah dan Telaga Asri, Bekasi)**

**TESIS**

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

**Oleh :**


**PRAMUDI HARSONO**

**NIM : 55111120022**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
TAHUN 2014**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
PURNA JUAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PENGHUNI PERUMAHAN PADA PT. GAGAS NUSAPRIMA  
(Sebuah Studi Kasus Perumahan Telaga Sakinah dan Telaga Asri, Bekasi)**



**Oleh :**  
**PRAMUDI HARSONO**  
**NIM : 5511120022**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
TAHUN 2014**

## PENGESAHAN

**JUDUL :** Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Penghuni Perumahan pada PT. Gagas Nusaprima, ( Sebuah Studi Kasus Perumahan Telaga Sakinah dan Telaga Asri, Bekasi )

**Bentuk Karya Akhir :** Riset Bisnis  
**N a m a :** Pramudi Harsono  
**NIM :** 55111120022  
**Program :** Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

**Mengesahkan :**  
**Pembimbing Utama**

  
**Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D**

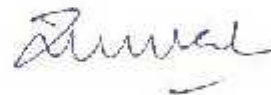
**Direktur Program Pascasarjana**

**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 daftar karya akhir ini :

Judul : Pengaruh Kaulitas Produk dan Kualitas Layanan Purna Jual terhadap Tingkat Kepuasan Penghuni pada PT. Gagas Nusaprima, (Sebuah Studi Kasus Perumahan Telaga Sakinah dan Telaga Asri, Bekasi).

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

N a m a : Pramudi Harsono

NIM : 55111120022

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Juli 2014

Adalah benar merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan degan Surat Keputusan Ketua Program Studi 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 pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	11

## **BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN**

2.1.	Sejarah Singkat PT. Gagah Nusaprima .....	12
2.2.	Kegiatan Pemasaran Perusahaan .....	13
2.3.	Produk Rumah Yang Dibangun .....	15
2.3.1.	Perumahan Telaga Sakinah .....	16
2.3.2.	Perumahan Telaga Asri .....	17
2.3.3.	Spesifikasi Teknis Bangunan .....	17
2.4.	Proses Bisnis & Pesaing Pasar .....	18
2.4.1.	Proses Bisnis .....	18
2.4.2.	Pesaing Pasar .....	20
2.5.	Visi Dan Misi Perusahaan .....	21
2.5.1.	Visi Perusahaan .....	21
2.5.2.	Misi Perusahaan .....	22

## **BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

3.1.	Kualitas Produk .....	23
3.2.	Kualitas Pelayanan & Purna Jual.....	26

3.3. Kepuasan Konsumen .....	32
3.4. Penelitian Terdahulu .....	39
3.5. Kerangka Pemikiran .....	42
3.6. Hipotesis .....	43

#### **BAB IV. METODE PENELITIAN**

4.1. Desain Penelitian .....	45
4.2. Data dan Metode Pengumpulan Data .....	45
4.2.1. Metode Pengumpulan Data .....	46
4.2.2. Sumber Data .....	48
4.3. Variabel dan Pengukuran Penelitian .....	46
4.3.1. Variabel Penelitian .....	47
4.3.2. Operasional Variabel .....	47
4.3.3. Skala Pengukuran .....	51
4.4. Populasi dan Metode Sampling .....	52
4.4.1. Populasi Penelitian .....	53
4.4.2. Metode Sampling .....	53

4.5. Metode Analisis .....	54
4.5.1. Uji Kualitas Data .....	54
4.5.1.1. Uji Validitas .....	54
4.5.1.2. Uji Reliabilitas .....	55
4.5.1.3. Uji Asumsi Klasik .....	56
4.5.1.4. Uji Normalitas Data .....	57
4.5.1.5. Uji Multikolinieritas .....	57
4.5.1.6. Uji Heterokedastisitas .....	58
4.5.2. Teknis Analisis Data .....	58
4.5.2.1. Uji Signifikansi .....	58
4.5.2.2. Koefisien Determinasi .....	59
4.5.3. Pengujian Hipotesis .....	60
4.5.3.1. Uji Simultan (Uji F) .....	60
4.5.3.2. Uji Parsial (Uji T) .....	60
4.5.3.3. Uji Analisis Korelasi Dimensi .....	63



## **BAB V. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

5.1. Hasil Penelitian .....	63
5.1.1. Gambaran Umum Responden .....	63
5.1.2. Uji Instrumen .....	66
5.1.3. Uji Data Klasik ..	69
5.1.4. Koefisien Regresi .....	73
5.1.4. Analisis Korelasi .....	78
5.2. Analisis Penelitian .....	81

## **BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan .....	87
6.2. Saran .....	88

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	90
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	94
-----------------------	----

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	143
-----------------------------------	-----



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Daftar Rekapitulasi Saran dan Kritik .....	4
Tabel 1.2.	Daftar Keluhan Penghuni Perumahan .....	4
Tabel 3.1.	Atribut Dimensi Kualitas Pelayanan .....	28
Tabel 3.2.	Lima Pendekatan Definisi Kepuasan Pelanggan .....	34
Tabel 3.3.	Penelitian Terdahului .....	40
Tabel 4.1.	Variabel Kualitas Produk (X1) .....	48
Tabel 4.2.	Variabel Layanan Purna Jual (X2) .....	49
Tabel 4.3.	Variabel Kepuasan Penghuni (Y) .....	51
Tabel 4.4.	Sebaran Responden Penelitian .....	54
Tabel 4.5.	Indeks Reabilitas dan Intreprestasinya .....	56
Tabel 4.6.	Matriks Korelasi Dimensi Variabel Antara Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Konsumen .....	61
Tabel 5.1.	Gambaran Umum Responden Penelitian .....	63
Tabel 5.2.	Hasil Uji Validitas Variabel X1, X2 dan Y .....	67
Tabel 5.3.	Hasil Uji Reabilitas Variabel X1, X2 dan Y .....	69
Tabel 5.4.	Variabel Penelitian Multikolinieritas.....	71
Tabel 5.5.	Regresi Pengaruh X1 Terhadap Y.....	73
Tabel 5.6.	Pengaruh X1, X2 Terhadap Y .....	75
Tabel 5.7.	Matriks Korelasi Variabel Antara Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Penghuni .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Bisnis .....	19
Gambar 3.1. Gambar & Bagan <i>Expectancy Disconfirmation Theory</i> .....	36
Gambar 3.2. Paradigma Penelitian .....	43
Gambar 5.1. Hasil Uji Normalitas .....	70
Gambar 5.2. Hasil Uji Heterokedastisitas Scatter Plot Penelitian .....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran .1.	Daftar Kuisisioner .....	91
Lampiran .2.	Daftar Variabel Antar Dimensi .....	95
Lampiran 3.	Hasil Output SPSS 21.00 Uji Validitas.....	91
Lampiran .4.	Hasil Output SPSS 21.00 Uji Reabilitas .....	93
Lampiran .5.	Hasil Output SPSS 21.00 Uji Deskripsi, Frekuensi, Korelasi dan Regresi .....	101



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA