



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Yayasan Menara Putih UNIVERSITAS MERCU BUANA Perpustakaan Jember	
Sumber	S
Tanggal	27-02-2015
No. Reg.	1. T14151631 2. TM/SI/14/214

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BAURAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN RAPID
DIAGNOSTICS TEST (RDT) PT. INDEC DIAGNOSTICS
AREA JAKARTA**

TESIS

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

Oleh :
HERI DWIYANTO
Nim : 55112110021

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

ABSTRACT

This thesis aims to determine the effect of product quality and customer loyalty promotion mix towards customer satisfaction as measured by the product of rapid diagnostics tests (RDTs) PT. INDEC Diagnostics in the Jakarta area. The approach used in this study is causal research with path analysis method (path analysis) assisted SPSS. Secondary data were obtained from literature and primary data obtained from questionnaires were distributed to 100 respondents, with a non-probability sampling techniques and purposive sampling. The survey results revealed that the product quality variable positive and significant effect on customer satisfaction, but the quality of the product has no effect on customer loyalty. Promotion mix has no effect on customer satisfaction and loyalty. Customer satisfaction is positive and significant effect on customer loyalty. Simultaneously product quality, promotion mix and customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty.

Keywords : *product quality, promotion mix, customer satisfaction, customer loyalty, rapid diagnostics tests (RDT)*

ABSTRAK

Tesis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan bauran promosi terhadap Loyalitas pelanggan yang diukur melalui kepuasan pelanggan produk *rapid diagnostics test (RDT)* PT. Indec Diagnostics di area Jakarta. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *causal research* dengan metode analisis jalur (*path analysis*) dibantu SPSS. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka dan data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden, dengan teknik *non probability sampling* dan *purposive sampling*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun kualitas produk tidak berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Bauran promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan kualitas produk, bauran promosi dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : kualitas produk, bauran promosi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, rapid diagnostic test

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Bauran Promosi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk *Rapid Diagnostic Test (RDT)* PT. Indec Dianostics Area Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Heri Dwiyanto

Nim : 55112110021

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : 14 Juli 2014

Pembimbing



(Dr. Adi Nurmahdi, MBA)

Mengesahkan
Ketua Program Studi Magister manajemen



(Dr. Ir. Agustina Kurniasih, ME)

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Bauran Promosi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk *Rapid Diagnostics Test (RDT)* PT. Indec Diagnostics Area Jakarta

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Heri Dwiyanto

Nim : 55112110021

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 14 Juli 2014

Merupakan hasil studi penelitian, 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 tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

METERAI
TEMAPEL
PALSU MENYERANGNYA DARI
TGC.
3E1F8ACF984997177
6000
Jakarta, 14 Juli 2014

Heri Dwiyanto

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Bauran Promosi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Produk Rapid Diagnostics Test PT. Indec Diagnostics Area Jakarta.*

Tesis ini ditulis dsalam 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 menyampaikan terima kasih kepada: Dr. Adi Nurmahdi, MBA sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Bp. Muchsin S Shihab, MBA, PhD selaku penguji pada Seminar Proposal, Dr. Rina Astini, SE, ME selaku penguji pada Ujian Tesis, Prof. Dr. Didik. J. Rachbini, MSc selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program Studi Dr. Ir. Agustina Kurniasih, ME. Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staff 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 keluarga, istri dan anak tercinta, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah pengembangan di bidang pemasaran produk industri di tanah air.

Heri Dwiyanto

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Maksud dan Tujuan	9
1.5. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
BAB II. DISKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Perusahaan	11
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	12
2.3. Sumber Daya	12
2.4. Tantangan Bisnis	13
2.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	14
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Teori	16
2.2. Penelitian Terdahulu	58
2.3. Kerangka Pemikiran	58
2.4. Hipotesis	59
BAB IV. METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Desain Penelitian	60
3.2. Ruang Lingkup Penelitian	60
3.3. Lokasi Penelitian	60

3.4. Pendekatan Penelitian	60
3.5. Variabel Penelitian	61
3.6. Populasi dan Sampel Penelitian	62
3.7. Jenis dan Sumber Data	63
3.8. Teknik Pengumpulan Data	63
3.9. Metode Analisis Data	64
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelitian	67
5.2. Pembahasan	96
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	100
6.2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	104
RIWAYAT HIDUP	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Product Value Requirements (PVR) Rapid Test ICT	2
Tabel 1.2	Kualifikasi Produk RDT PT. Indec Diagnostics	3
Tabel 1.3	Perencanaan Media Promosi Produk RDT PT.Indec.....	4
Tabel 1.4	Tingkat Kepuasan Pelanggan RDT Indec Tahun 2013.....	6
Tabel 1.5	Jumlah Pelanggan Rapid Test Indec Tahun 2011-2013.....	6
Tabel 3.1	Jenis Media Periklanan.....	31
Tabel 3.2	Karakteristik Periklanan.....	32
Tabel 3.3	Karakteristik <i>Public Relations</i>	38
Tabel 3.4	Karakteristik Pemasaran Langsung.....	43
Tabel 3.5	Daftar Penelitian Terdahulu.....	58
Tabel 4.1	Penyebaran Responden.....	62
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Penelitian	67
Tabel 5.2	Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Produk	68
Tabel 5.3	Distribusi Jawaban Variabel Bauran Promosi	69
Tabel 5.4	Distribusi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 5.5	Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan	71
Tabel 5.6	Uji Validitas Instrumen	72
Tabel 5.7	Uji Reliabilitas Instrument	74
Tabel 5.8	Anova Sub Struktur 1	74
Tabel 5.9	Statistik Diskripsi Sub Struktur 1	75
Tabel 5.10	Anova Sub Struktur 2	79
Tabel 5.11	Statistik Diskripsi Sub Struktur 2	80

Tabel 5.12	Model Summary Sub Struktur 1	84
Tabel 5.13	Koefisien Beta Sub Struktur 1	85
Tabel 5.14	Korelasi Antar Variabel Eksogen Sub Struktur 1	86
Tabel 5.15	Model Summary Sub Struktur 2	88
Tabel 5.16	Koefisien Beta Sub Struktur 2	88
Tabel 5.17	Korelasi Antar Variabel Eksogen Sub Struktur 2	91
Tabel 5.18	Ringkasan Hasil Analisis	92
Tabel 5.19	Perhitungan Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total.....	94
Tabel 5.20	Korelasi Antar Dimensi Variabel Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan	95
Tabel 5.21	Korelasi Antar Dimensi Variabel Kepuasan Pelanggan dan..... Loyalitas Pelanggan	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik penjualan RDT PT. Indec periode 2010 – 2013	5
Gambar 2.1	Proses Bisnis PT Indec.Diagnostics	15
Gambar 3.1	Strategi Bauran Promosi.....	30
Gambar 3.2	Kegiatan Utama <i>Public Relations</i>	37
Gambar 3.3	Piranti <i>Public Relations</i>	38
Gambar 3.4	Piranti Pemasaran Langsung.....	43
Gambar 3.5	Tahapan Loyalitas Griffin (<i>Generator system</i>).....	53
Gambar 3.6	Kerangka Pemikiran	58
Gambar 5.1	Grafik Uji Linearitas Sub Struktur 1	76
Gambar 5.2	Grafik Uji Normalitas Sub Struktur 1	77
Gambar 5.3	Scaterplot Uji Heterokedasitas Sub Struktur 1	78
Gambar 5.4	Grafik Uji Linearitas Sub Struktur 2	81
Gambar 5.5	Grafik Uji Normalitas Sub Struktur 2	82
Gambar 5.6	Scatterplot Uji Heterokedasitas Sub Struktur 2	82
Gambar 5.7	Diagram Jalur Hasil Analisis Penelitian	93

LAMPIRAN

Lampiran 1.	Form Kuesioner Penelitian	104
Lampiran 2.	Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Produk	109
Lampiran 3.	Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel Bauran Promosi	110
Lampiran 4.	Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	111
Lampiran 5.	Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel Loyalitas Pelanggan	112
Lampiran 6.	Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner Penelitian	113
Lampiran 7.	Output SPSS Analisis Regresi Sub Struktur 1.....	114
Lampiran 8.	Output SPSS Analisis Regresi Sub Struktur 2	118