



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI
HARGA DAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. MADANI KARSA MANDIRI**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh :

**ABDUL GHONI
NIM 55110120113**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2014**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI
HARGA DAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. MADANI KARSA MANDIRI**

TESIS

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

UNIVERSITAS
Oleh :
ABDUL GHONI
NIM 55110120113

**UNIVERSITAS MERCUBUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2014**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Madani Karsa Mandiri**

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Abdul Ghoni

Nim : 55110120113

Program : Pasca Sarjana Magister Manajemen

Tanggal : 15 September 2014

Mengesahkan :

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCUBUANA



Dr. Baruna Hadibrata, SE, MM

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Direktur Program Pascasarjana



Dr. Augustina Kurniasih, ME.



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Madani Karsa Mandiri

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Abdul Ghoni

NIM : 55110120113

Program Studi : Pasca Sarjana Magister Manajemen

Tanggal : 15 September 2014

Merupakan hasil studi Pustaka, penelitian lapangan dan sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah di ajukan 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, 15 September 2014



(Abdul Ghoni)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya serta salawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad yang diutus dengan agama yang paling agung dan mulia. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Madani Karsa Mandiri. Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana 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 Tesis ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Baruna Hadi Brata, SE, MM. Sebagai dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Rina Astini, MM selaku penguji pada seminar proposal dan ujian Tesis
3. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca sarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di fakultas.

4. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen
5. Seluruh dosen dan staff administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
6. Orang tua tercinta Ayahanda Dailami HB dan Ibunda Nuraini, Istriku tercinta Erny Arianty, serta anakku tersayang Syafiah, Imam, Raffif, Sayyidah dan Hafizah yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.

Kiranya hasil penulisan Tesis ini dapat memberi sumbangsih dalam masalah Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

Abdul Ghoni

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penulisan.....	6
1.5. Manfaat Penulisan.....	7
 BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Gambaran Umum Perusahaan	8
2.2. Visi dan Misi Perusahaan	8
2.3. Layanan dan Produk-Produk yang dipasarkan	

PT Madani Karsa Mandiri	9
2.4. Lingkup Bidang Usaha	12
2.5. Sumber Daya	13
2.6. Tantangan Bisnis	14
2.7. Proses Bisnis	14

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN

DAN HIPOTESIS

3.1. Kualitas Layanan.....	15
3.2. Persepsi Harga	18
3.3. Saluran Distribusi.....	21
3.4. Kepuasan Pelanggan.....	26
3.5. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepi Harga dan Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
3.6. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepi Harga dan Saluran Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Penelitian-penelitian Sebelumnya.....	32
3.7. Kerangka Pemikiran	35
3.8. Hipotesis Penelitian	37

BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian	38
4.2. Jenis Data	38

4.3. Metode Pengumpulan Data	39
4.4. Populasi dan Sampel	39
4.5. Skala Pengukuran Variabel	40
4.6. Operasional Variabel	40
4.7. Metode Analisis Data	42
BAB V. HASIL DAN ANALISIS	
5.1. Profil Responden.....	51
5.2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	52
5.3. Uji Asumsi Dasar	57
5.4. Pembahasan Hasil	70
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	74
6.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80
RIWAYAT HIDUP.....	95

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Pertumbuhan Penjualan.....	3
Tabel 1.2 : Jumlah Keluhan Pelanggan	4
Tabel 1.3 : Perbandingan Harga Produk	5
Tabel 3.1 : Penelitian Terdahulu	34
Tabel 4.1 : Instrumen Skala Likert	40
Tabel 4.2 : Operasional Variabel	41
Tabel 4.3 : Matriks Korelasi Dimensi antar Variabel (Bebas dan Terikat)	49
Tabel 5.1 : Validitas Kualitas Layanan.....	53
Tabel 5.2 : Reliabilitas Kualitas Layanan.....	53
Tabel 5.3 : Validitas Persepsi Harga	54
Tabel 5.4 : Reliabilitas Persepsi Harga.....	54
Tabel 5.5 : Validitas Saluran Distribusi	55
Tabel 5.6 : Reliabilitas Saluran Distribusi	55
Tabel 5.7 : Validitas Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 5.8 : Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 5.9 : Uji Normalitas	58
Tabel 5.10 : Uji Multikolinearitas	61
Tabel 5.11 : Koefisien Determinasi	63

Tabel 5.12	: Uji Statistik F	64
Tabel 5.13	: Uji Statistik t	65
Tabel 5.14	: Persamaan Garis Regresi	67
Tabel 5.15	: Uji Korelasi Dimensi	69



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Hubungan Dimensi Kualitas Layanan dengan Dimensi Kepuasan Pelanggan	31
Gambar 3.2 : Hubungan Dimensi Persepsi Harga dengan Dimensi Kepuasan Pelanggan	31
Gambar 3.3 : Hubungan Dimensi Saluran Distribusi dengan Dimensi Kepuasan Pelanggan	32
Gambar 3.4 : Kerangka Pemikiran	37
Gambar 5.1 : Karakteristik berdasarkan pendidikan	51
Gambar 5.2 : Karakteristik berdasarkan penjualan	52
Gambar 5.3 : Uji Normalitas	59
Gambar 5.4 : Histogram	59
Gambar 5.5 : Uji Heteroskedastisitas	62