



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA TERHADAP MINAT BELI KEMBALI
(Studi Kasus Pada SPBU Shell yang dikelola
PD. Pratama Shellindo)**

KARYA AKHIR

Oleh

MARKUS SUTARMO

55109120138

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

2012



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA TERHADAP MINAT BELI KEMBALI
(Studi Kasus Pada SPBU Shell yang dikelola
PD. Pratama Shellindo)**

**KARYA AKHIR
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Oleh

MARKUS SUTARMO

55109120138

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

2012

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze and see if quality service and product quality affects customer satisfaction and whether service quality product quality and customer satisfaction directly influence the buying intention. Quality service and product quality is customer value proposition from Shell.

The research was conducted at the Shell gas station run by PD.Pratama Shellindo with survey methods to customers who shopped at the pump at least twice. Survey Cosmos 159 respondents conducted at four sites with Shell questionnaire consisting of 30 questions. The data collected is processed using Structural Equation Modeling (SEM) to observe the effect of each variable studied and the results in detail in chapter V of this study.

Test results showed that the quality of service and product quality have an influence on customer satisfaction. So it is with customer satisfaction influence the buying intention. Further product quality also directly affects buying interest again, but the quality of service has no direct influence on buying intention.

Key words : quality of service, product quality, customer satisfaction and buying intention

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan melihat apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap minat beli kembali. Kualitas pelayanan dan kualitas produk penting untuk diteliti karena kedua hal ini merupakan hal yang dibrikan kepada pelanggan SPBU Shell.

Penelitian ini dilakukan di SPBU Shell yang dikelola oleh PD Pratama Shellindo dengan metode survei kepada pelanggan yang berbelanja di SPBU minimal dua kali. Survei dilakukan terhadap 159 responden di empat lokasi SPBU Shell dengan kuesioner yang terdiri dari 30 pertanyaan. Data yang dikumpulkan diolah menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) untuk melihat pengaruh dari tiap-tiap variabel yang diteliti dan hasilnya diuraikan pada bab V penelitian ini..

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Demikian juga dengan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap minat beli kembali. Selanjutnya kualitas produk juga berpengaruh secara langsung terhadap minat beli kembali, namun kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh secara langsung terhadap minat beli kembali.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan dan minat beli kembali

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Minat Beli Kembali (Studi pada SPBU Shell yang dikelola oleh PD. Pratama Shellindo Jakarta)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Markus Sutarmo

NIM : 55109120138

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2012

**Ketua Program
Studi Magister Manajemen**

**Direktur Program
Pascasarjana**

Dr. Rina Astini SE, ME

Prof. Dr. Ir. Didik J. Rachbini

Pembimbing

Dr. Rina Astini SE, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir dengan judul:

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Minat Beli Kembali (Studi pada SPBU Shell yang dikelola oleh PD. Pratama Shellindo Jakarta)

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Markus Sutarmo

NIM : 55109120138

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing berdasarkan surat tugas No.17/011/F-STKA/IX/2011 tanggal 2 September 2011.

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 secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2012

Markus Sutarmo
55109120138

KATA PENGANTAR

Kami panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan laporan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualits Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Minat Beli Kembali” (studi kasus pada SPBU Shell yang dikelola PD. Pratama Shellindo) yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pasca sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa baik dalam proses penelitian, pembahasan hingga penyusunan laporan hasil penelitian masih banyak kekurangan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan masukan, saran, kritik dari semua pihak untuk perbaikan karya akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya akhir ini, khususnya kepada:

1. Dr. Rina Astini SE, ME, selaku Ketua program studi Magister Manajemen dan Dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir.
2. Para staff Pengajar Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana

3. Prof. Dr. Ir. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana
4. Pimpinan beserta segenap karyawan PT. Intimas Lestari Nusantara, PT. Kencana Anakmas Lestari, PD. Pratama Shellindo yang telah memberikan dukungan dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini..
5. Istriku tercinta Ir. Susy Lestari, dan Anakku Tachasna Auranissa Wulandari dan Pranaja Kresna Perdhana yang telah menyemangati penulis untuk menyelesaikan pendidikan pada tingkat pascasarjana ini.
6. Semua teman-teman angkatan XV kelas Sabtu di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercubuana
7. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan karya akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Teriring doa semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian.

Demikian pengantar tesis ini, semoga bermanfaat

Jakarta Februari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Masalah Penelitian.....	4
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	7
2.2. Ruang Lingkup Bidang Usaha	8
2.3. Sumber Daya	8
2.4. Tantangan Bisnis	9

2.5. Proses Bisnis	11
2.5.1. Persediaan/Stok Bahan Bakar Minyak	11
2.5.2. Proses Penjualan	11
2.5.3. Proses Pelaporan	12
2.5.4. Standar Keselamatan	14

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1. Kajian Pustaka	19
3.1.1. Kualitas Pelayanan	19
3.1.2. Kualitas Produk	23
3.1.3. Kepuasan Pelanggan	25
3.1.4. Minat Beli Kembali	28
3.2. Hasil Penelitian Terdahulu	30
3.3. Kerangka Konseptual	31
3.4. Hipotesis	32

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Obyek, Lokasi dan Waktu Penelitian	33
4.1.1. Obyek, Penelitian	33
4.1.2. Lokasi Penelitian	33
4.1.3. Waktu Penelitian	33
4.2. Metode Penelitian	34
4.2.1. Jenis Penelitian	34

4.2.2. Variabel Penelitian	34
4.2.3. Metode Pengumpulan Data.....	37
4.2.4. Populasi dan Sampel	38
4.3. Metode Analisis	41
4.3.1. Pengujian Instrumen.....	41
4.3.2. Model Persamaan Struktural.....	46
4.3.3. Pretes	57

BAB V HASIL DAN ANALISIS

5.1. Hasil	63
5.1.2. Profil Responden.....	63
5.1.2. Hasil Pengolahan SEM	69
5.2 Analisis	89
5.3.1. Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.....	90
5.3.2. Kualitas Produk Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.....	91
5.3.3. Kepuasan Pelanggan Berpengaruh terhadap Minat Beli Kembali	91
5.3.4. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Langsung terhadap Minat Beli Kembali	92
5.3.5. Kualitas Produk Berpengaruh Langsung terhadap Minat Beli Kembali	92

BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1. Kesimpulan	93
6.2. Rekomendasi Praktis	95
6.2. Rekomendasi Penelitian Lebih Lanjut.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	125

DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Data Penjualan per hari SPBU Shell Dibanding Competitor	3
Tabel	2.1	Sumber Daya	9
Tabel	4.1	Variabel dan Indikator Kualitas Pelayanan	35
Tabel	4.2	Variabel dan Indikator Kualitas Produk	36
Tabel	4.3	Variabel dan Indikator Kepuasan Pelanggan	37
Tabel	4.4	Variabel dan Indikator Minat Beli Kembali	37
Tabel	4.5	Jumlah rata-rata perhari pembeli di masing-masing SPBU	38
Tabel	4.6	Kriteria Penerimaan Suatu Model	50
Tabel	4.7	Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan menggunakan KMO	57
Tabel	4.8	Hasil uji validitas indikator dalam Kualitas Pelayanan.....	58
Tabel	4.9	Hasil uji validitas Kualitas Produk menggunakan KMO	58
Tabel	4.10	Hasil uji validitas indikator dalam Kualitas Produk.....	59
Tabel	4.11	Hasil uji validitas Kepuasan Pelanggan menggunakan KMO	59
Tabel	4.12	Hasil uji validitas indikator dalam Kepuasan Pelanggan	60
Tabel	4.13	Hasil uji validitas Minat untuk Membeli Kembali menggunakan KMO	60
Tabel	4.14	Hasil uji validitas indikator dalam Minat untuk Membeli Kembali.....	61
Tabel	4.15	Hasil uji reliability dengan <i>cronbach's alpha</i>	61
Tabel	5.1	Domisili Responden	64
Tabel	5.2	Jenis Kelamin Responden	65

Tabel 5.3	Pekerjaan Responden	65
Tabel 5.4	Frekuensi Mengisi Bahan Bakar di SPBU Shell	66
Tabel 5.5	BBM Shell yang digunakan responden	67
Tabel 5.6	Jenis kendaran yang digunakan responden	68
Tabel 5.7	Pengeluaran responden dalam satu bulan	68
Tabel 5.8	Uji Validitas Variable <i>Service Quality</i>	71
Tabel 5.9	Uji Validitas Variabel <i>Product Quality</i>	72
Tabel 5.10	Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	74
Tabel 5.11	Uji Validitas Variabel <i>Repurchase</i>	75
Tabel 5.12	Uji Validitas Semua Indikator	76
Tabel 5.13	Hasil Pengujian Kelayakan Model <i>Goodness of Fit</i>	79
Tabel 5.14	Hasil Pengujian Kelayakan Respesifikasi Model <i>Goodness of Fit</i>	81
Tabel 5.15	Hasil Uji Reliabilitas dan <i>Variance Extract</i>	86
Tabel 5.16	Hasil Pengujian Kelayakan Model <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	89
Tabel 5.17	Kesimpulan Hipotesis	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Peraturan yang menyelamatkan jiwa	14
Gambar 2.2	Peraturan HSSE yang ditanda tangani oleh Peter Voser & John Bullock	15
Gambar 2.3	Peraturan HSSE yang ditanda tangani oleh Darwin Silalahi sebagai country manager di Indonesia	16
Gambar 2.4	Prosedur Tindakan Darurat yang Umum	17
Gambar 5.1	Uji Variable <i>Service Quality</i>	70
Gambar 5.2	Uji Variabel <i>Product Qualit</i>	72
Gambar 5.3	Uji Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	73
Gambar 5.4	Uji variable <i>Repurchase</i>	75
Gambar 5.5	Hasil Pengukuran Model <i>Goodness of Fit</i>	78
Gambar 5.6	Hasil Respesifikasi Pengukuran Model <i>Goodness of Fit</i>	80
Gambar 5.7	Hasil Pengujian <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Questioner	99
Lampiran 2	Hasil Analisa	105