



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN
KENDARAAN NIAGA MEREK HINO TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
DI JABOTABEK DAN SEKITARNYA**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh :

NUR CAHYANTA

55110120134

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2013**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN
KENDARAAN NIAGA MEREK HINO TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
DI JABOTABEK DAN SEKITARNYA**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh:

NUR CAHYANTA

55110120134

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2013**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Kendaraan Niaga Merek Hino terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Jabotabek dan Sekitarnya**

Bentuk Tesis : Riset

Nama : Nur Cahyanta

NIM : 55110120134

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2013



Mengesahkan

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Direktur Program Pascasarjana

Dr. Augustina Kurniasih, ME

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama

Dr. Rina Astini, MM

PERNYATAAN

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

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Kendaraan Niaga Merek Hino terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Jabotabek dan Sekitarnya**

Bentuk Tesis : Riset

Nama : Nur Cahyanta

NIM : 55110120134

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Agustus 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang di tetapkan 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 di periksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2013



Nur Cahyanta

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Kendaraan Niaga Merek Hino terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di Jabotabek dan Sekitarnya”**. Tesis ini ditulis dalam rangka untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat di selesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan Terima Kasih khususnya kepada:

1. Dr. Rina Astini, MM sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
2. Prof. Dr. Ngadino Surip, selaku Penguji pada Seminar Proposal yang telah banyak memberikan banyak koreksi kepada penulis.
3. Dr. H. Anik Trisuwarni, MM selaku Dosen Penguji pada Ujian Sidang Tesis.
4. Drs. Wawan Purwanto, SE, MM selaku Ketua Ujian Sidang Tesis.
5. Dr. Agustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister manajemen.
6. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana.

7. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Ibu dan Bapak yang penuh kasih sayang selalu memberikan doa restunya kepada penulis menyelesaikan kuliah Pascasarjana.
9. Istri yang penuh kesabaran dalam memberikan semangat dan dukungannya sehingga penulis mampu menyelesaikan kuliah Pascasarjana.
10. Semua teman seperjuangan Kelas Karyawan angkatan 2010 dan teman-teman bimbingan Tesis yang selalu memberikan informasi dan nasehatnya.
11. Semua responden yang telah meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioner.
12. Semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi Tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan Tesis ini. Terakhir penulis berharap semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Agustus 2013

Nur Cahyanta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan	11
2.2 Lingkup Bidang Usaha	12
2.3 Sumber Daya	14
2.4 Tantangan Bisnis	16
2.5 Proses Bisnis	17
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESA	
3.1 Kajian Pustaka	19
3.1.1 Kualitas Produk.....	19
3.1.2 Karakteristik Fungsional Istilah “Kualitas”	19
3.1.3 Produk	20
3.1.4 Tingkatan Produk.....	22
3.1.5 Klasifikasi Produk.....	22
3.1.6 Kualitas Produk.....	24
3.1.7 Layanan.....	26
3.1.8 Kualitas Layanan.....	27
3.1.9 Kepuasan Pelanggan	31
3.1.10 Faktor-faktor Yang Mendorong Kepuasan Pelanggan	33

3.1.11 Mengukur Kepuasan Pelanggan	35
3.1.12 Loyalitas Pelanggan	37
3.1.13 Jenis Loyalitas	38
3.1.14 Manfaat Loyalitas Pelanggan	40
3.2 Penelitian Terdahulu	41
3.3 Kerangka Pemikiran	42
3.4 Hipotesis Penelitian	44
BAB IV METODE Riset	
4.1 Objek Penelitian	45
4.2 Metode Riset	45
4.3 Jenis Data	46
4.4 Metode Pengumpulan Data	46
4.5 Populasi dan Sampel	46
4.6 Skala Pengukuran Variabel	49
4.7 Operasional Variabel	50
4.8 Teknik Analisa Data	52
BAB V HASIL DAN ANALISA	
5.1 Pengumpulan Data	62
5.2 Karakteristik Responden	62
5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	67
5.4 Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran	72
5.5 Analisa Hasil Penelitian	88
BAB VI PENUTUP	
6.1 Kesimpulan	93
6.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Kendaraan Niaga Kategori 2 (<i>Light Duty</i>)	2
Tabel 1.2	Data Penjualan Kendaraan Niaga Kategori 3 (<i>Medium Duty</i>).....	3
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu	41
Tabel 4.1	Pengambilan Sampel	49
Tabel 4.2	Skala Likert	49
Tabel 4.3	Operasional Variabel	50
Tabel 4.4	Kriteria Penerimaan Suatu Model	60
Tabel 5.1	Karakteristik Berdasarkan Lama Perusahaan Beroperasi	63
Tabel 5.2	Karakteristik Berdasarkan Lama Perusahaan Memiliki Produk	64
Tabel 5.3	Karakteristik Berdasarkan Jumlah Unit yang Dimiliki Responden ..	65
Tabel 5.4	Karakteristik Berdasarkan Bidang Perusahaan Responden	66
Tabel 5.5	Uji Validitas Instrumen Variable Kualitas Produk	68
Tabel 5.6	Uji Validitas Instrumen Variable Kualitas Layanan	69
Tabel 5.7	Uji Validitas Instrumen Variable Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 5.8	Uji Validitas Instrumen Variable Loyalitas Pelanggan	71
Tabel 5.9	Uji Reliabilitas Instrumen-instrumen Penelitian	72
Tabel 5.10	Hasil Uji Kecocokan Model Keseluruhan	79
Tabel 5.11	Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	84
Tabel 5.12	Hasil Korelasi Dimensi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	85
Tabel 5.13	Hasil Korelasi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	86
Tabel 5.14	Hasil Korelasi Dimensi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	87

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Data <i>Market Share</i> Kendaraan Niaga Kategori 2 (<i>Light Duty</i>)	3
Grafik 1.2	Data <i>Market Share</i> Kendaraan Niaga Kategori 3 (<i>Medium Duty</i>).....	4



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran	43
Gambar 5.1	Lama Perusahaan Beroperasi	63
Gambar 5.2	Lama Perusahaan Memiliki Produk	64
Gambar 5.3	Jumlah Unit Yang Dimiliki Responden	65
Gambar 5.4	Bidang Perusahaan Responden	66
Gambar 5.5	Model Pengukuran Variabel Kualitas Produk.....	73
Gambar 5.6	Model Pengukuran Variabel Kualitas Layanan	74
Gambar 5.7	Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan	75
Gambar 5.8	Model Pengukuran Variabel Loyalitas Pelanggan	77
Gambar 5.9	Model Pengukuran Seluruh Variabel	80
Gambar 5.10	Model Struktural Model (T-Value)	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel Indikator Variabel	99
Lampiran 2	Form Kuesioner	101
Lampiran 3	Data Kuesioner dari Responden	109
Lampiran 4	Analisa Validitas dan Reliabilitas Instrumen	110
Lampiran 5	Hasil Analisis SEM	115
Lampiran 6	Analisa Korelasi Antar Dimensi	130

