



**PENGARUH KEPUASAN, ASERTIVITAS, DAN JENIS  
KELAMIN PELANGGAN TERHADAP TINGKAT  
ADVOKASI PELANGGAN JNE**

**TESIS**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Oleh**

**ROHMAT PURNADI**

**55111110181**

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



**PENGARUH KEPUASAN, ASERTIVITAS, DAN JENIS  
KELAMIN PELANGGAN TERHADAP TINGKAT  
ADVOKASI PELANGGAN JNE**

**TESIS**

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

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Oleh

**ROHMAT PURNADI**

**55111110181**

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

## PENGESAHAN

JUDUL **PENGARUH KEPUASAN, ASERTIVITAS, DAN JENIS  
KELAMIN PELANGGAN TERHADAP TINGKAT  
ADVOKASI PELANGGAN JNE**

Bentuk Tesis Riset Bisnis

Nama ROHMAT PURNADI

NIM . 55111110181

Program Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal

Mengesahkan

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**

**Direktur Program Pascasarjana**

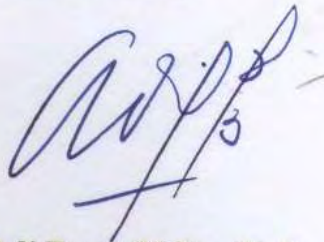


**Dr. Augustina Kurniasih, ME.**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**Pembimbing**



**Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D.**

## PERNYATAAN

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

**JUDUL**                    **PENGARUH KEPUASAN, ASERTIVITAS, DAN JENIS  
KELAMIN PELANGGAN TERHADAP TINGKAT  
ADVOKASI PELANGGAN JNE**

**Bentuk Tesis**            Riset Bisnis

**Nama**                     ROHMAT PURNADI

**NIM**                      55111110181

**Program**                Pascasarjana Program Magister Manajemen

**Tanggal**

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen 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.

MERCU BUANA

Jakarta, Juli 2013



Rohmat Purnadi

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadir Tuhan YME, atas segala karunia dan rahmat-Nya, sehingga penelitian dan penyusunan Tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian dari syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Program MM Universitas Mercu Buana. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
2. Bapak Dr. Mudji Sabar, MM., selaku Dosen Penguji Proposal yang telah memberikan banyak arahan dan masukan yang sangat berarti kepada penulis dalam melengkapi dan menyempurnakan tesis ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, selaku dosen penguji sekaligus Wakil Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta
5. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Bapak Drs. Wawan Purwanto SE. MM selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak arahan dan masukan yang sangat berarti kepada penulis dalam melengkapi dan menyempurnakan tesis ini.

7. Para dosen pengajar MM Universitas Mercu Buana (Kelas Sabtu Menteng) Jakarta.
8. Direktur dan seluruh staf karyawan PT TIKI JNE, juga untuk sahabat penulis Mas Ciwo, Mas Is dan Mbak Dwi yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang sangat berharga kepada penulis.
9. Keluarga tercinta (Anyrohmat, Liarohmat dan Si Anak Kecil Alirohmat) yang selalu menemani dengan setia sepanjang penulisan tesis ini. Juga Ibu-Bapak, Adikku Fajar SR yang semuanya penulis sayangi, atas dukungan dan doanya yang tiada henti selama ini
10. Teman-teman Angkatan 17 dan 18 MM-UMB Kelas Sabtu-Menteng; Pak Joss, Cak Eko, Risyad dll yang tidak dapat penulis sebut satu persatu, atas dukungan, motivasi, sharing, tawa dan canda selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak luput dari kekurangan dan kesempurnaan, oleh karena itu kritikan dan masukan yang membangun sangat diharapkan.

Jakarta, Juli 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Perumusan Masalah .....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.6 Batasan Masalah .....	12
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan .....	14
2.2 Visi, Misi dan Falsafah Usaha .....	15
2.3 Struktur Organisasi .....	16

2.4	Lingkup Bisnis	17
2.5	Proses Bisnis	19
2.6	Tantangan Bisnis	23

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

#### **HIPOTESIS**

3.1	Kepuasan Pelanggan	25
3.2	Assertivitas Pelanggan	32
3.3	Jenis Kelamin	39
3.4	Advokasi Pelanggan	40
3.5	Pengaruh Kepuasan terhadap Tingkat Advokasi	46
3.6	Pengaruh Asertivitas terhadap Tingkat Advokasi	49
3.7	Pengaruh Jenis Kelamin terhadap Tingkat Advokasi	52
3.8	Penelitian Terdahulu	53
3.9	Kerangka Pemikiran	54
3.10	Hipotesis Penelitian	56

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

4.1	Objek Penelitian	57
4.2	Desain Penelitian	57
4.3	Definisi Operasional Variabel	58
4.4	Populasi dan Sampel	61
4.5	Metode Pengambilan Data	64
4.6	Metode Pengukuran	64



4.7	Validitas Alat Ukur .....	66
4.8	Reliabilitas Alat Ukur .....	68
4.9	Uji Asumsi Klasik .....	69
4.10	Teknik Analisis Data .....	70
4.11	Uji Hipotesis .....	71
4.12	Uji Korelasi Dimensi .....	74
 <b>BAB V HASIL DAN ANALISIS</b>		
5.1	Gambaran Umum Penelitian dan Responden .....	76
5.2	Analisis Deskriptif .....	78
5.3	Hasil Uji Kualitas Data .....	84
5.4	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	90
5.5	Analisis Regresi Berganda .....	94
5.6	Uji Hipotesis dan Analisis .....	98
5.7	Matriks Korelasi Dimensi .....	106
 <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1	Kesimpulan .....	113
6.2	Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		117
<b>LAMPIRAN .....</b>		121
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		136

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pelaku-Pelaku Di Industri Jasa Pengiriman Ekspres .....	2
Tabel 1.2	Brand Awareness JNE 2011 - 2012 .....	3
Tabel 1.3	Brand Share JNE 2011 - 2012 .....	4
Tabel 1.4	Tingkat Rekomendasi dan Kepuasan Terhadap Kualitas Pengiriman JNE dan Merek Lain .....	5
Tabel 3.1	Hubungan Dimensi Kepuasan dengan Dimensi Advokasi .....	46
Tabel 3.2	Hubungan Dimensi Asertivitas dengan Dimensi Advokasi .....	49
Tabel 3.3	Hubungan Jenis Kelamin dengan Dimensi Advokasi .....	52
Tabel 3.4	Penelitian-Penelitian Terdahulu yang Terkait .....	53
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	59
Tabel 4.2	Bentuk Skala Pengukuran .....	65
Tabel 4.3	Indeks Reliabilitas Dan Interpretasinya .....	69
Tabel 4.4	Rancangan Korelasi Antar Dimensi .....	75
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin .....	76
Tabel 5.2	Nilai Rata-Rata Setiap Variabel .....	83
Tabel 5.3	Norma Hipotetik Setiap Variabel .....	84
Tabel 5.4	Rangkuman Nilai Setiap Variabel .....	84
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Variabel .....	86
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	89
Tabel 5.7	Hasil Uji Normalitas Data Penelitian .....	90
Tabel 5.8	Hasil Uji Multikolinieritas Data Penelitian .....	92

Tabel 5.9 Hasil Analisis Regresi .....	94
Tabel 5.10 Hasil Analisis Uji T .....	100
Tabel 5.11 Hasil Analisis Regresi Tanpa Variabel Jenis Kelamin .....	101
Tabel 5.12 Hasil Analisis Uji F .....	102
Tabel 5.13 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	103
Tabel 5.14 Hasil Analisis Korelasi Berganda .....	104
Tabel 5.15 Matrik Korelasi Antar Dimensi .....	107



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT TIKI JNE .....	16
Gambar 3.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	32
Gambar 3.2 Dimensi Asertivitas Pelanggan .....	39
Gambar 3.3 Dimensi Jenis Kelamin Pelanggan .....	40
Gambar 3.4 Dimensi Advokasi Pelanggan .....	45
Gambar 3.5 Kerangka Pemikiran .....	55
Gambar 5.1 Uji Normalitas Data Penelitian .....	91
Gambar 5.2 Uji Heteroskedastisitas Data Penelitian .....	94



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Skala Penelitian (Kepuasan, Assertivitas dan Advokasi) .....	121
Lampiran 2	Output Perhitungan SPSS – Regresi .....	125
Lampiran 3	Output Perhitungan Data Deskriptif.....	130
Lampiran 4	Tabel F .....	133
Lampiran 5	Tabel t .....	134
Lampiran 6	Tabel R .....	135

