



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BIAYA
PENGUJIAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI LABORATORIUM BPMBEI
DEPARTEMEN PERDAGANGAN, JAKARTA**



TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh,

LUSIANAWATI AVIANTARI

1310311-022

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2006**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Kualitas pelayanan dan Biaya Pengujian Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laboratorium BPMBEI, Departemen Perdagangan, Jakarta.

Nama : Lusianawati Aviantari

N I M : 1310311 – 022

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2006

Mengesahkan

Direktur Program Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc, Ph.D.

Pembimbing Utama

Dr. Bahtiar Saleh Abas

Pembimbing II

Sonny Sutedja, SE,MM

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lusianawati Aviantari
NIM : 1310311 – 022
Program Kuliah : Pascasarjana Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa tesis dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Pengujian Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laboratorium BPMBEI, Departemen Perdagangan, Jakarta" adalah benar sebagai karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan.

Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Maret, 2006

Lusianawati Aviantari

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini sesuai pada waktunya.

Tesis ini disusun berdasarkan hasil survey dengan objek penelitian para pelanggan Balai Pengujian Mutu Barang Ekspor Impor, Departemen Perdagangan yang terdiri dari kalangan eksportir, Importir dan pemerintah.

Tujuan penulisan tesis ini adalah untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menempuh jenjang pendidikan strata II (S 2) program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah bersedia membantu dalam menyelesaikan tesis ini, antara lain :

1. Dr. Ir. H. Suharyadi, M.S., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D., selaku Direktur Program Magister Manajemen.
3. Dr. Bactiar Saleh Abas., selaku Dosen Pembimbing I.
4. Sonny Sutedja SE., MM., Selaku Dosen pembimbing II.
5. Orang tua, keluarga tercinta, suami tercinta Ali Akbar Hehaitu, dan Ananda Alvia Nugraheni Hehaitu dan Alilah Elyani Hehaitu yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian studi dan tesis ini.

6. Rekan-rekan PPMB terutama bagian PJT yang telah bersedia membantu penulis dalam memberikan informasi dan pengetahuan lain yang berhubungan dengan tesis ini.

Namun demikian penulis menyadari bahwa tesis ini masih belum sempurna, sehingga diperlukan saran dan masukan perbaikan dari pembaca.

Jakarta, Maret 2006

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	5
2.1. Produk	5
2.2. Jasa pengujian	6
2.3. Laboratorium Pengujian Produk Ekspor Impor	7
2.4. Kualitas Pelayanan Laboratorium	8
2.5. Biaya Pengujian	10
2.6. Kepuasan Pelanggan (Loyalitas Pelanggan)	11
2.7. Teori Sampling dan Alat Analisis	12
2.8. Hasil Penelitian terdahulu	13
2.9. Kerangka Operasional Penelitian	14
2.10. Hipotesis	22
BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN	23
3.1. Objek Penelitian dan Waktu Penelitian	23

3.2. Metode Pengumpulan Data	23
3.3. Metode Sampling	23
3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data	24
3.5. Batasan Penelitian	31
3.6. Definisi Operasional	32
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Gambaran Umum BPMBEI	34
4.2. Karakteristik Pelanggan	43
4.3. Analisis Kualitas Pelayanan	43
4.4. Analisis Biaya Pengujian	66
4.5. Loyalitas Pelanggan	74
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda	80
4.7. Rekomendasi Penelitian	87
4.8. Kendala/Hambatan	87
BAB V. KASIMPULAN DAN SARAN	89
5.1. Kesimpulan	89
5.2. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96
RIWAYAT HIDUP	111

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Dimensi dan Atribut Model Servqual	26
2.	Analisis Kesenjangan (GAP) Persepsi dan Harapan pelanggan variable kualitas pelayanan berdasarkan atribut	47
3.	Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Persepsi dan Harapan pada variabel kualitas pelayanan	51
4.	Analisis Kesenjangan Persepsi dengan Harapan dimensi Tangibles	61
5.	Analisis Kesenjangan Persepsi dengan Harapan dimensi Reliability	62
6.	Analisis Kesenjangan Persepsi dengan Harapan dimensi Emphaty	63
7.	Analisis Kesenjangan Persepsi dengan Harapan dimensi Assurance	64
8.	Analisis Kesenjangan Persepsi dengan Harapan dimensi Responsiveness	66
9.	Analisis Kesenjangan (GAP) Persepsi dan Harapan Pelanggan Variabel Biaya Pengujian	68
10.	Perhitungan Rata-rata dari Penilaian dan Harapan pada Variabel Biaya Pengujian	71
11.	Jumlah Permintaan Pengujian	76
12.	Tampilan Data untuk Analisis Regresi Linier Berganda (memakai Nilai Mutlak)	81
13.	Hasil Perhitungan Data dengan SPSS	81

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Diagram Kartesius	28
2.	Penilaian Kesenjangan (GAP) Persepsi dan Harapan Atribut Kualitas Pelayanan	46
3.	Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan	52
4.	Nilai Rata-rata Persepsi Variabel Kualitas Pelayanan	56
5.	Nilai Rata-rata Harapan Variabel Kualitas Pelayanan	56
6.	Penilaian GAP Antara Persepsi dengan Harapan Perdimensi	60
7.	Penilaian GAP Antara Persepsi dengan Harapan terhadap Biaya Pengujian	69
8.	Diagram Kartesius Biaya Pengujian	71
9.	Nilai Rata-rata Persepsi Variabel Biaya pengujian	72
10.	Nilai Rata-rata Harapan Variabel Biaya pengujian	73

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Contoh Kuesioner	96
2.	Bagan Organisasi BPMBEI	98
3.	Bagan Mekanisme Penanganan Contoh	99
4.	Bagan Mekanisme Pelayanan Pengambilan Contoh	100
5.	Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	101
6.	Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	102
7.	Persepsi Pelanggan Terhadap Biaya Pengujian	103
8.	Harapan Pelanggan Terhadap Biaya Pengujian	104
9.	Analisis Jumlah Kedatangan Responden ke Laboratorium	105
10.	Kantor PPMB	106
11.	Sertifikat Komite Akreditasi Nasional (KAN)	106
12.	Meja penerimaan Pelayanan Jasa Teknis (PJT)	107
13.	Ruang Kerja Petugas Pelayanan (PJT)	107
14.	Fasilitas Parkir PPMB	108
15.	Laboratorium Uji Mikrobiologi	108
16.	Laboratorium Uji Pestisida	109
17.	Laboratorium Uji Karet	109
18.	Laboratorium Uji Batu bara	110
19.	Laboratorium Uji Ban Kendaraan	110
20.	Laboratorium Uji Listrik	110