



**Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk dan Distribusi  
terhadap Kepuasan *Customer* serta Pengaruhnya pada Loyalitas  
*Customer* (Study pada PT. Berri Indosari)**

**TESIS**

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

UNIVERSITAS  
**ALAFITYANTO**  
55111120225  
MERCUBUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
TAHUN 2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul

: Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk, dan Distribusi terhadap Kepuasan Customer serta Pengaruhnya pada Loyalitas Customer (Studi pada PT. Berri Indosari)

Bentuk Tesis

: Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama

: Alafityanto

NIM

: 55111120225

Program

: Magister Manajemen

Tanggal

: 18 February 2017

Mengesahkan

Pembimbing Utama

(Prof. Dr. Djumarno, MBA)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister  
Manajemen

(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

(Dr. Aty Herawati, MSi)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT serta berkat segala rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis dengan judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk dan Distribusi terhadap Kepuasan *Customer* serta Pengaruhnya pada Loyalitas *Customer* (Study pada PT. Berri Indosari).**

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide maupun pemikiran dan oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

- Prof. Dr. Djumarno, MBA., sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan Penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
- Mei Hendriyani, istriku tercinta, yang senantiasa mendukung dan mendorong serta memberikan kekuatan.
- Kedua orang tua, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan-perbaikan kedepan.

Penulis,  
Alafityanto

## LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk, dan Distribusi terhadap Kepuasan Customer serta Pengaruhnya pada Loyalitas Customer (Studi pada PT. Berri Indosari)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Alafityanto

NIM : 55111120225

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 18 February 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program yang sejenis di perguruan lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Februari 2017



Alafityanto

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah .....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	10
1.2.2 Rumusan Masalah .....	11
1.2.3 Batasan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Maksud dan Kegunaan Penelitian .....	13
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b> .....	14
2.1 Sejarah Perusahaan .....	14
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha .....	14
2.3 Sumber Daya .....	16
2.4 Tantangan Bisnis .....	17

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

### **HIPOTESIS**

3.1	Kajian Teori .....	18
3.1.1	Penjualan.....	18
3.1.2	Kualitas Produk.....	20
3.1.3	Harga Produk .....	24
3.1.4	Distribusi.....	27
3.1.5	Kepuasan Pelanggan .....	29
3.1.6	Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ).....	31
3.2	Penelitian Terdahulu .....	33
3.3	Kerangka Pemikiran.....	38
3.3.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas <i>Customer</i> .....	38
3.3.2	Pengaruh Harga Produk terhadap Loyalitas <i>Customer</i> .....	39
3.3.3	Pengaruh Distribusi terhadap Loyalitas <i>Customer</i> .....	40
3.1.3	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk, dan Distribusi..... terhadap Kepuasan <i>Customer</i> serta Pengaruhnya pada Loyalitas <i>Customer</i>	40
3.4	Hipotesis Penelitian.....	42
<b>BAB IV</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>43</b>
4.1	Jenis Penelitian.....	43
4.2	Variabel Penelitian .....	43
4.2.1	Definisi Konsep.....	44
4.2.2	Operasional Variabel.....	48
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian .....	50
4.4	Jenis dan Sumber Data .....	51

4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	52
4.6 Teknik Analisis Data.....	53
4.6.1 Statistik Deskriptif .....	53
4.6.2 Setructural Equation Modeling (SEM) .....	53
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	59
5.1.1 Statistik Deskriptif .....	59
5.1.2 Analisis Frekuensi Jawaban .....	60
5.1.3 Analisis Data dengan Partial Least Square .....	63
5.1.4 Korelasi Antar Dimensi.....	75
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>88</b>
6.1 Kesimpulan .....	88
6.2 Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>114</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penjualan Juice PT Berri Indosari 2015-2016 .....	4
Tabel 1.1	Perbandingan Harga Jus Dalam Kemasan Impor.....	8
Tabel 1.1	Perbandingan Harga Berri <i>Juice</i> dan Jus Dalam Kemasan Lokal...	8
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 4.1	Operasional Variabel.....	48
Tabel 5.1	Statistik Deskriptif .....	59
Tabel 5.2	Frekuensi Jawaban Responden .....	61
Tabel 5.3	Average Variance Extracted (AVE).....	64
Tabel 5.4	Loading Factor Variabel Kualitas Produk.....	65
Tabel 5.5	Loading Factor Variabel Harga Produk .....	66
Tabel 5.6	Loading Factor Variabel Distribusi.....	67
Tabel 5.7	Loading Factor Variabel Kepuasan Customer .....	68
Tabel 5.8	Loading Factor Variabel Loyalitas Customer .....	69
Tabel 5.9	Cronbach's Alpha.....	70
Tabel 5.10	Composite Reliability.....	71
Tabel 5.11	Uji R Square.....	71
Tabel 5.12	Path Coefficients .....	73
Tabel 5.13	Analisa Dimensi Variabel X terhadap variabel Z .....	76
Tabel 5.14	Analisa Dimensi Variabel X dan Z terhadap variabel Y.....	77
Tabel 5.15	Ringkasan Hasil Penelitian .....	78



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Penjualan Semua Produk Juice PT Berri Indosari 2015-2016	5
Gambar 2.1	Kemasan Berri Juice United.....	16
Gambar 2.2	Wilayah Kantor cabang Berri Juice .....	17
Gambar 3.1	Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.1	Dimensi Kualitas Produk .....	45
Gambar 4.2	Dimensi Harga Produk .....	46
Gambar 4.3	Dimensi Distribusi .....	46
Gambar 4.4	Dimensi Kepuasan Customer.....	47
Gambar 4.5	Dimensi Loyalitas Customer.....	48
Gambar 4.6	Model Struktural .....	57
Gambar 5.1	Diagram Nilai Rata-rata Variabel Penelitian .....	60
Gambar 5.2	Output Model Struktural .....	63
Gambar 5.3	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	65
Gambar 5.4	Uji Validitas Variabel Harga Produk .....	66
Gambar 5.5	Uji Validitas Variabel Distribusi.....	67
Gambar 5.6	Uji Validitas Variabel Kepuasan Customer .....	68
Gambar 5.7	Uji Validitas Variabel Loyalitas Customer .....	69
Gambar 5.8	Output Model Struktural .....	72
Gambar 5.9	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Customer melalui Kepuasan Customer.....	85
Gambar 5.10	Pengaruh Harga Produk terhadap Loyalitas Customer melalui Kepuasan Customer.....	86
Gambar 5.11	Pengaruh Distribusi terhadap Loyalitas Customer melalui Kepuasan Customer.....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	95
Lampiran 2	Data Penelitian .....	99
Lampiran 3	Frekuensi Jawaban Responden .....	105
Lampiran 4	Statistik Deskriptif .....	106
Lampiran 5	Output SmartPLS .....	107
Lampiran 6	Korelasi Antar Dimensi.....	111
Lampiran 7	Tabel t.....	113



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA