



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
LAYANAN PENJUALAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TRUK  
MITSUBISHI COLT DIESEL BARU**

**KARYA AKHIR**

Oleh :

**TOMMY ADIANTO**

**55109120051**

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

**2012**

## PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Penjualan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Truk Mitsubishi Colt Diesel**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Tommy Adianto

NIM : 55109120051

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 11 Agustus 2012

Mengesahkan,

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**

**Direktur Program Pascasarjana**

  
Dr. Rina Astini, SE, ME

  
Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama

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

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya akhir ini :

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Penjualan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Truk Mitsubishi Colt Diesel**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Tommy Adianto

NIM : 55109120051

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 11 Agustus 2012

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.

Karya ilmiah 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.

Jakarta, Agustus 2012

METERAI  
TEMPEL  
PAJAK PEMBANGUN RANGKAI  
TGL

52FCTABF478960788  
ENAM RIBU RUPIAH

6000

DJP

  
Tommy Adianto

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia – Nya sehingga karya akhir tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Kedua Orangtua, Mertua, Isteri tercinta (Ika Rostika, S.Pi.) dan kedua buah hati tercinta (Arkan Yudha Ardianto dan Khaira Lubna Aqilla Ardiani).
2. Bp. Ir. Har Adi Basri, M. Ec., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Utama serta Bp. Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D dan Ibu Dr. Rina Astini, SE, ME selaku Dosen Penguji.
3. Bp. Imam Choeru Cahya selaku *Department Head Strada Triton Strategy* – PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors, Jakarta.
4. Para pimpinan dealer resmi Mitsubishi di Area Jabotabek (Bp. : Gantha S./ Nur Amin / Heru S./ Dede S./ Sugiana / Indra H./ Mustar M./ Efi S.).
5. Para Dosen Pengajar MM Universitas Mercu Buana (Menteng – Jakarta) Angkatan XV.

Jakarta, Agustus 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b>	i
<b>ABSTRAK</b>	ii
<b>PENGESAHAN</b>	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR</b>	v
<b>DAFTAR ISI</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL</b>	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	7
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN DAN INDUSTRI</b>	10
2.1 Sejarah Perusahaan .....	10
2.2 Lingkup Bidang Usaha .....	13
2.3 Struktur Organisasi .....	17
2.4 Tantangan Bisnis .....	19

2.5	Proses Bisnis .....	23
<b>BAB III</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS</b>	<b>26</b>
3.1	Kajian Pustaka .....	26
3.2	Penelitian Terdahulu .....	37
3.3	Kerangka Penelitian .....	47
3.4	Hipotesis Penelitian .....	48
<b>BAB IV</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>51</b>
4.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	51
4.2	Metode Penelitian .....	51
4.3	Populasi .....	52
4.4	Sampel .....	53
4.5	Metode Pengumpulan Data .....	54
4.6	Jenis dan Sumber Data .....	55
4.7	Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel .....	56
4.8	Metode Analisis Data .....	59
4.9	Pengujian Instrumen Penelitian .....	67
4.10	Uji Asumsi Klasik .....	69
4.11	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	71
<b>BAB V</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	<b>74</b>
5.1	Analisis Karakteristik Responden .....	74
5.2	Analisis Deskriptif .....	76

5.3	Deskriptif Variabel Penelitian .....	81
5.4	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	83
5.5	Uji Asumsi Klasik .....	86
5.6	Uji Analisis Jalur .....	88
5.7	Hasil Analisis Jalur .....	102
5.8	Analisis Korelasi Antar Indikator .....	106
5.9	Pembahasan .....	108
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN</b>	<b>111</b>
6.1	Kesimpulan .....	111
6.2	Implikasi Teoritis .....	112
6.3	Implikasi Manajerial .....	114
6.4	Keterbatasan Penelitian .....	116
6.5	Saran .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>UNIVERSITAS</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>MERCU BUANA</b>	<b>122</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		<b>141</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pangsa Pasar Truk Colt Diesel di Area Jabotabek .....	2
Tabel 1.2	Ketidakpuasan Konsumen dari Aspek Produk Colt Diesel Baru .....	3
Tabel 1.3	Jumlah Varian dan Rentang Daftar Harga Truk Ringan .....	5
Tabel 2.1	Tren Penjualan Kendaraan Tipe Truk di Indonesia .....	15
Tabel 2.2	Tren Pangsa Pasar Antar Merek Truk Ringan di Indonesia .....	20
Tabel 2.3	Jumlah Varian dan Tipe Truk Mitsubishi Colt Diesel .....	21
Tabel 2.4	Data <i>Retail Sales</i> Truk Mitsubishi Colt Diesel per Area .....	22
Tabel 2.5	Jumlah Jaringan Resmi Truk Ringan di Area Jabotabek .....	23
Tabel 2.6	Jumlah Jaringan Merek Mitsubishi di Indonesia .....	24
Tabel 3.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	40
Tabel 4.1	Komposisi <i>Invoice Open</i> Truk Mitsubishi Colt Diesel Baru Tahun 2011 .....	52
Tabel 4.2	Komposisi Jumlah Sampel Penelitian di Area Jabotabek .....	54
Tabel 4.3	Definisi Variabel dan Indikator Penelitian .....	58
Tabel 4.4	Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi .....	62
Tabel 5.1	Analisis Karakteristik Responden .....	74
Tabel 5.2	Analisis Deskriptif Indikator Kualitas Produk ( $X_{\text{produk}}$ ) .....	77
Tabel 5.3	Analisis Deskriptif Indikator Kualitas Layanan Penjualan ( $X_{\text{layanjual}}$ ) .....	78
Tabel 5.4	Analisis Deskriptif Indikator Harga ( $X_{\text{harga}}$ ) .....	79
Tabel 5.5	Analisis Deskriptif Indikator Kepuasan Konsumen ( $Y_{\text{puas}}$ ) .....	80
Tabel 5.6	Analisis Deskriptif Indikator Loyalitas Konsumen ( $Y_{\text{loyal}}$ ) .....	81



Tabel 5.7	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian .....	81
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas Indikator Penelitian .....	84
Tabel 5.9	Hasil Uji Reliabilitas Indikator Penelitian .....	85
Tabel 5.10	Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian .....	87
Tabel 5.11	Hasil Uji Multikolineritas Variabel Penelitian .....	87
Tabel 5.12	Hasil Uji Durbin Watson .....	88
Tabel 5.13	Hipotesis Jalur Model 1 .....	89
Tabel 5.14	Koefisien Korelasi Jalur Model 1 .....	91
Tabel 5.15	Uji F (Uji Simultan) dan Koefisien Determinasi Jalur Model 1 .....	91
Tabel 5.16	Uji t (Uji Individual) Jalur Model 1 .....	93
Tabel 5.17	Hipotesis Jalur Model 2 .....	96
Tabel 5.18	Koefisien Korelasi Jalur Model 2 .....	98
Tabel 5.19	Uji F (Uji Simultan) dan Koefisien Determinasi Jalur Model 2 .....	98
Tabel 5.20	Uji t (Uji Individual) Jalur Model 2 .....	100
Tabel 5.21	Rangkuman Dekomposisi Koefisien Jalur Model 1 dan 2 .....	106
Tabel 5.22	Matrik Analisis Korelasi Antar Indikator .....	106
Tabel 6.1	Implikasi Manajerial Berdasarkan Skala Prioritas .....	115

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tren Penjualan Kendaraan Roda Empat di Indonesia .....	14
Gambar 2.2	Struktur Organisasi PT KTB per Oktober 2011 .....	19
Gambar 2.3	Alur Penjualan Unit Kendaraan .....	25
Gambar 3.1	Kerangka Penelitian yang Dikembangkan .....	48
Gambar 3.2	Hipotesis Penelitian .....	49
Gambar 4.1	Kerangka Kausal Empiris Antar Jalur .....	64
Gambar 5.1	Hasil Uji Normalitas <i>Scatterplot</i> .....	86
Gambar 5.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Grafikplot</i> .....	88
Gambar 5.3	Kerangka Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 .....	90
Gambar 5.4	Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 .....	95
Gambar 5.5	Kerangka Kausal Empiris Antar Jalur Model 2 .....	97
Gambar 5.6	Kausal Empiris Antar Jalur Model 2 .....	102

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Pengantar Kuesioner .....	122
Lampiran 2.	Isi Kuesioner (1) .....	123
Lampiran 3.	Isi Kuesioner (2) .....	124
Lampiran 4.	Isi Kuesioner (3) .....	125
Lampiran 5.	Isi Kuesioner (4) .....	126
Lampiran 6.	Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian .....	127
Lampiran 7.	Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian (Lanjutan) .....	128
Lampiran 8.	Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian (Lanjutan).....	129
Lampiran 9.	Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian (Lanjutan).....	130
Lampiran 10.	Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian (Lanjutan) .....	131
Lampiran 11.	Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian (Lanjutan) .....	132
Lampiran 12.	Analisis Korelasi Antar Indikator .....	133
Lampiran 13.	Analisis Korelasi Antar Indikator (Lanjutan) .....	134
Lampiran 14.	Analisis Korelasi Antar Indikator (Lanjutan) .....	135
Lampiran 15.	Analisis Korelasi Antar Indikator (Lanjutan) .....	136
Lampiran 16.	Hasil Output Regression Model 1 .....	137
Lampiran 17.	Hasil Output Analisis Korelasi Model 1 .....	138
Lampiran 18.	Hasil Output Regression Model 2 .....	139
Lampiran 19.	Hasil Output Analisis Korelasi Model 2 .....	140