



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN  
DI PT. BUKAKA TEKNIK UTAMA, Tbk**



**TEGUH WIBOWO**  
**NIM. 55113110226**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
2016**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN  
DI PT. BUKAKA TEKNIK UTAMA, Tbk**

**TESIS**

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

**TEGUH WIBOWO  
NIM. 55113110226**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2016**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna  
Jual Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Di  
PT. Bukaka Teknik Utama, Tbk

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Teguh Wibowo

NIM : 55113110226

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 25 Juni 2016

Mengesahkan

Pembimbing



(Mucshin Saggaf Shihab, MBA, Ph.D)

Direktur Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, M.E)

## PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Di PT. Bukaka Teknik Utama, Tbk

Bentuk Tesis : Riset Bisnis

Nama : Teguh Wibowo

NIM : 55113110226

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 01 Juni 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Program study Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memproleh gelar kesarjanaan pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan yang digunakan , telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 01 Juni 2016



(Teguh Wibowo)

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di PT. Bukaka Teknik Utama, Tbk.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Muchsin Saggaf Shihab, M.B.A, Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Ir. Har Adi Basri, M.E.C, Ph.D selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Dr. Ahmad Badawi, SE, MM selaku ketua sidang yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian Tesis ini.
4. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku direktur Program Pasca Sarjana, beserta segenap jajarannya.
5. Dr. Augustina Kurniasih, M.E selaku ketua program studi beserta segenap jajarannya.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen yang telah membantu penulis pada saat proses perkuliahan.

7. Seluruh direksi PT. Bukaka Tenik Utama, Tbk yang telah memberikan ijin sebagai objek penelitian ini.
8. Keluarga besar tercinta yang selalu memberikan dukungan pada saat proses perkuliahan maupun proses pembuatan Tesis ini.
9. Rekan-rekan MM dari semester 1 sampai 2 di Depok dan rekan semester 2 sampai 3 di kampus Menteng yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sehingga dapat terselesaikan Tesis ini.

Dengan Keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa Tesis ini masih memiliki banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik maupun saran agar Tesis ini lebih sempurna serta sebagai masukan untuk penelitian dan karya ilmiah dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua terutama pengembangan ilmu pengetahuan.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Mei 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah.....	6
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	6
1.2.2 Rumusan Masalah.....	6
1.2.3 Batasan Masalah.....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	7
1.3.1 Maksud Penelitian .....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II. DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	10
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	12
2.3 Lingkup Bidang Usaha.....	13
2.4 Sumber Daya.....	15
2.5 Tantangan Bisnis Perusahaan.....	18
2.6 Proses Bisnis .....	19

2.6.1.	Program Peningkatan Kualitas Produk.....	21
2.6.2.	Program Peningkatan Layanan Purna Jual.....	22

**BAB III. KAJIAN PUSTAKA, PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

3.1	Kualitas Produk.....	23
3.2	Layanan Purna Jual .....	26
3.3	Kepuasan Pelanggan.....	29
3.4	Loyalitas Pelanggan.....	31
3.5	Penelitian Terdahulu.....	33
3.6	Kerangka Berpikir.....	37
3.7	Hipotesis.....	37

**BAB IV. METODE PENELITIAN**

4.1	Jenis/Desain Penelitian .....	39
4.2	Variabel Penelitian.....	39
4.2.1	Definisi Konsep.....	39
4.2.2	Definisi Operasional.....	41
4.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
4.4	Jenis Dan Sumber Data.....	44
4.5	Teknik Pengumpulan Data.....	44
4.6	Teknik Analisa Data.....	44
4.6.1	Analisa Deskriptif.....	45
4.6.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
4.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	47
4.6.4	Koefisien Determinasi .....	49
4.6.5	Pengujian Hipotesis.....	49
4.6.6	Analisa Jalur (Path Analysis).....	50
4.7	Korelasi Antar Dimensi.....	51

**BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

5.1	Hasil Penelitian.....	53
-----	-----------------------	----



5.1.1	Karakteristik Responden.....	53
5.1.2	Uji Instrument Penelitian.....	54
5.1.2.1	Uji Validitas.....	54
5.1.2.2	Uji Reliabilitas.....	56
5.1.3	Analisis Deskriptif Variabel.....	57
5.2	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	59
5.2.1	Hasil Uji Normalitas.....	59
5.3.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
5.3	Hasil Uji Hipotesis.....	62
5.3.1	Hasil Analisis Jalur 1.....	62
5.3.2	Koefisien Determinasi Jalur 1.....	65
5.3.3	Hasil Analisis Jalur Model 2.....	65
5.3.4	Koefisien Determinasi Jalur 2.....	68
5.3.5	Hasil Analisis Jalur Model 1 dan 2.....	69
5.3.6	Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan Model 2 .....	70
5.3.7	Matrik Korelasi.....	71
5.3.7.1	Korelasi Antar Variabel.....	71
5.3.7.2	Korelasi Antar Dimensi.....	73
5.4	Pembahasan Hasil Penelitian .....	76
5.4.1	Analisis Model Jalur 1.....	76
5.4.1	Analisis Model Jalur 2.....	79
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1	Kesimpulan.....	84
6.2	Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>89</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>94</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>115</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan Tahun 2012-2014 .....	3
Tabel 3.1 Penelitian terdahulu.....	33
Tabel 4.1 Definisi Operasional .....	41
Tabel 4.2 Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	52
Tabel 5.1 Karakteristik Responden .....	53
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas .....	55
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 5.4 Hasil Uji F Jalur Model 1.....	63
Tabel 5.5 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Jalur 1 .....	65
Tabel 5.6 Hasil Uji t dan Uji F Jalur Model 2.....	66
Tabel 5.7 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Jalur 2 .....	69
Tabel 5.8 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total .....	70
Tabel 5.9 Matrik Koefisien Korelasi Antar Variabel.....	71
Tabel 5.10 Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	74

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data <i>Customers Satisfaction Index</i> (CSI) .....	3
Gambar 1.2 Persentase Jumlah Pelanggan Produk Pumping Unit 2012-2014 .....	4
Gambar 1.3 Data Penjualan 2012-2014 .....	5
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bukaka Teknik Utama, Tbk .....	17
Gambar 2.2 Alur Proses Bisnis PT. Bukaka Teknik Utama, Tbk.....	20
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 5.1 Hasil Pengujian Normalitas Jalur 1 .....	59
Gambar 5.2 Hasil Pengujian Normalitas Jalur 2 .....	60
Gambar 5.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Jalur 1 .....	61
Gambar 5.4 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Jalur 2.....	61
Gambar 5.5 Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan Jalur Model 2.....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian .....	94
Lampiran 2 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Produk .....	98
Lampiran 3 Hasil pengujian Validitas layanan purna jual .....	101
Lampiran 4 Hasil Pengujian Validitas Kepuasan dan Loyalitas.....	102
Lampiran 5 Rekapitulasi Hasil Kuesioener.....	103
Lampiran 6 Tanggapan Responden.....	106
Lampiran 7 Hasil Uji T dan F jalur 1.....	109
Lampiran 8 Hasil Uji t dan Uji F Jalur 2 .....	111
Lampiran 9 Koefisien Korelasi Antar Dimensi .....	112
Lampiran 10 Koefisien Korelasi Antar Variabel .....	114

