



**PENGARUH KETERSEDIAAN PRODUK, PERSEPSI HARGA
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT. REABASTI SELLERO
(Studi kasus pada PT. Reabasti Sello)**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**HARI SETYO NUGROHO
55112110041**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2015**



**PENGARUH KETERSEDIAAN PRODUK, PERSEPSI HARGA
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT. REABASTI SELLERO
(Studi kasus pada PT. Reabasti Sello)**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**HARI SETYO NUGROHO
55112110041**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
2015**

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Ketersediaan Produk, Persepsi Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. REABASTI SELLERO

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Hari Setyo Nugroho

NIM : 55112110041

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : Januari 2015

Pembimbing


(Muchsin Saggaff Shihab, MBA., Ph.D)

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

SURAT PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Ketersediaan Produk, Persepsi Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. REABASTI SELLERO

Bentuk Skripsi : Penelitian

Nama : Hari Setyo Nugroho

NIM : 55112110041

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : Januari 2015

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

Jakarta, Januari 2015


METERAI
TEMPEL
TGL. 20
691B2ADF855397945
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Hari Setyo Nugroho

KATA PENGANTAR

ALHAMDULILLAHI RABBIL'AALAMIIN

Segala puji bagi Allah Tuhan seru sekalian alam, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, akhirnya selesai juga Tesis yang merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam mencapai gelar dalam Program Pascasarjana di Universitas Mercu Buana. Tesis ini akan membahas mengenai Pengaruh Ketersediaan Produk, Persepsi Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. REABASTI SELLERO.

Baik bentuk maupun isi dalam Tesis ini tentu masih membutuhkan banyak penyempurnaan, namun diharapkan dapat memberi sedikit manfaat bagi pembacanya, terutama para pihak yang bersinggungan atau concern dengan masalah Pengaruh Ketersediaan Produk, Persepsi Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. REABASTI SELLERO

Selama proses penelitian dan penyusunan Tesis, penulis banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak, terutama yth. Bpk. Muchsin Saggaff Shihab, MBA., Ph.D yang telah dengan sabar menyediakan waktu, perhatian, arahan, dan motivasi hingga Tesis ini terselesaikan.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini, Direktur Program Pascasarjana.
2. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME, Ketua Program Studi Magister Management.

3. Bapak Dr. Baruna Hadibrata, SE, MM, Penguji Utama Sidang.
4. Bapak Muchsin S. Shihab, MBA, Ph.D, Pembimbing Tesis.
5. Bapak Ir. Har Adi Basri, M.Ec, Ph.D, Dosen Penguji pada Seminar Proposal.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen dan Staff, serta karyawan Universitas Mercu Buana Menteng.
7. Segenap management dan karyawan PT. Reabasti Sellero.
8. Ayahanda, Almarhum Bpk. S. Hady Soeprpto dan Ibunda Almarhumah Hj. Tumini, yang baru saja meninggalkan kami semua untuk kembali ke Rahmatullah pada hari Minggu, 21 Desember 2014, pukul 23:15 WIB, keduanya telah mewariskan dan mengajarkan keteguhan, penghormatan yang tinggi terhadap pendidikan dan sesama.
Cinta dan kasih sayang mereka tak pernah putus memandu kami menjadi pribadi-pribadi santun, rendah hati, dan berkualitas.
9. Kakak dan adik-adik tercinta yang selalu men-support dengan keiklasan.
10. Semua kawan-kawan dan sohib mahasiswa Pascasarjana UMB Angkatan 21 tahun 2012/2014 yang selalu mendukung dan membantu serta mengisi kebersamaan dari awal masa kuliah.

Akhirnya, dengan bangga Tesis ini kupersembahkan kepada Andrea Heschaída Nugroho, mutiara hati yang memberi kekuatan hidup dan menjadikan semuanya indah, serta Elvi SB Nugroho, istriku tercinta yang setia mendampingi disegala suasana hidup.

Jakarta, Januari 2015

Hari Setyo Nugroho

DAFTAR ISI

ABSTRACT	<i>i</i>
ABSTRAK	<i>ii</i>
LEMBAR PENGESAHAN	<i>iii</i>
SURAT PERNYATAAN	<i>iv</i>
KATA PENGANTAR.	<i>v</i>
DAFTAR ISI	<i>vii</i>
DAFTAR TABEL	<i>x</i>
DAFTAR GAMBAR	<i>xi</i>
DAFTAR LAMPIRAN	<i>xii</i>
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Batasan Masalah	10
1.4. Rumusan Masalah.....	10
1.5. Tujuan Penelitian	11
1.6. Manfaat Penelitian	12
BAB II DESKRIPSI PT. REABASTI SELLERO	13
2.1. Sejarah Perusahaan	13
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	14
2.3. Sumber Daya	15
2.4. Tantangan Bisnis.....	17
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	19
3.1. Kajian Pustaka	19
3.1.1. Produk.....	19
3.1.2. <i>Price</i> (Harga)	21

3.1.3. <i>Promotion</i> (Promosi)	23
3.1.4. Kepuasan Pelanggan	28
3.1.5. Loyalitas Pelanggan	32
3.2. Penelitian Terdahulu	37
3.3. Kerangka Pemikiran	43
3.4. Hipotesis	44
BAB IV METODE PENELITIAN	46
4.1. Jenis/Desain Penelitian	46
4.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	46
4.3. Jenis dan Sumber Data	48
4.4. Teknik Pengumpulan Data	48
4.5. Populasi dan Sampel	49
4.5.1. Populasi	49
4.5.2. Sampel	50
4.6. Metode Analisis Data	51
4.6.1. Pengukuran Validitas	51
4.6.2. Pengukuran Reliabilitas	52
4.6.3. Uji Asumsi Klasik	53
4.6.4. Path Analysis	55
4.6.5. Analisis Dimensi	56
BAB V HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN	58
5.1. Profil Responden	58
5.2. Uji Validitas	61
5.3. Uji Reliabilititas	63
5.4. Uji Normalitas	64
5.5. Uji Heteroskedasititas	65
5.6. Uji Multikolinearitas	66
5.7. Hasil Uji Hipotesis	68
5.8. Kolerasi Antar Dimensi	77
5.9. Pembahasan	81

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
6.1. Kesimpulan	89
6.2. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	98
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	124



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Pra Survei Loyalitas Pelanggan PT. Reabasti Sellero (n=30).	6
Tabel 3.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	41
Tabel 4.1	Operasionalisasi Variabel	47
Tabel 4.2	Matrik Korelasi Dimensi	57
Tabel 5.1	Karakteristik Pelanggan PT. Reabasti Sellero.....	58
Tabel 5.2	Hasil Uji Validitas pada Ketersediaan Produk (X1), Persepsi Harga (X2), dan Promosi (X3).....	61
Tabel 5.3	Hasil Uji Validitas pada Kepuasan Pelanggan (Y1).....	62
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas pada Loyalitas Pelanggan (Y2).....	62
Tabel 5.5	Hasil uji reliabilitas	63
Tabel 5.6	Uji normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	64
Tabel 5.7	Hasil Uji Multikolinearitas Model 1	67
Tabel 5.8	Hasil Uji Multikolinearitas Model 2	68
Tabel 5.9	Hasil R Square (r ²)Model 1	69
Tabel 5.10	Hasil Pengujian F model 1	69
Tabel 5.11	Hasil Uji t Model 1	70
Tabel 5.12	Hasil R Square (r ²)Model 2	72
Tabel 5.13	Hasil Pengujian F model 2	72
Tabel 5.14	Hasil Uji t Model 2.....	73
Tabel 5.15	Korelasi Antar Dimensi X dengan Y.....	78



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Reabasti Sello	16
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	43
Gambar 5.1 Hasil uji Heteroskedastitas Model 1	65
Gambar 5.2 Hasil uji Heteroskedastitas Model 2	66
Gambar 5.3 Diagram Jalur	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	98
Lampiran 2	Data Observasi	100
Lampiran 3	Profil Responden.....	105
Lampiran 4	Hasil Pengujian Validitas	106
Lampiran 5	Hasil Pengujian Reliabilitas	109
Lampiran 6	Hasil Pengujian Normalitas	110
Lampiran 7	Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	111
Lampiran 8	Hasil Pengujian Regresi	114
Lampiran 9	Hasil Pengujian Korelasi	122
Lampiran 10	Hasil Korelasi antar Dimensi.....	123



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA