



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA & SALURAN DISTRIBUSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN IMPLIKASINYA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GERAJ MUAMALAT**



TESIS

DEDY DWI SETYAWAN

55114110064

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



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA & SALURAN DISTRIBUSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN IMPLIKASINYA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN GERAJ MUAMALAT**

TESIS

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

DEDY DWI SETYAWAN

55114110064

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga & Saluran Distribusi
Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap
Loyalitas Pelanggan Gerai Muamalat

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Dedy Dwi Setyawan

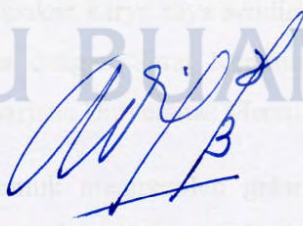
NIM : 55114110064

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 1 Agustus 2016

Mengesahkan,


Pembimbing



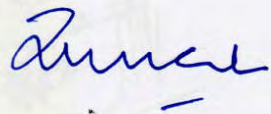
(Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D)

Direktur Program Pasca Sarjana

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 : Pengaruh Kualitas Produk, Harga & Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Gerai Muamalat.

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Dedy Dwi Setyawan

NIM : 55114110064

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 1 Agustus 2016

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 sejenis ini di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 1.. Agustus 2016



Dedy Dwi Setyawan

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadiran Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunai-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga & Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Gerai Muamalat.

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 bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih 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 :

1. Prof, Dr. Didik J. Rachbini, selaku direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi edukatif dan kondusif di Fakultas.
2. Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku ketua Program Studi Magister Manajemen yang selalu mendukung proses pendidikan para mahasiswa.
3. Dr. Ahmad Badawi., SE, MM selaku ketua penguji ujian Tesis dan sekaligus sebagai Sekprodi. II Magister Manajemen.
4. Ir. Har Adi Basri., Dr. M.Ec. Ph.D, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
5. Dr. Mudji Sabar., M.Si selaku dosen penguji pada ujian Tesis.

6. Penulis juga terima kasih kepada Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D selaku dosen penelaah pada seminar proposal.
7. Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
8. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua Bapak, Ibu dan kakak, Moh. Djamil, Sriati dan Ati Milasari yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.
9. Terakhir penulis ucapkan terima kasih kepada Sarah Dwinta Rani yang senantiasa mendukung dan memberikan support agar penulis dapat segera menyelesaikan tulisan ini.
10. Teman-teman di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk pada divisi E-Business Management Division yang mendukung dan memberikan support agar terselesaikannya penelitian ini.
11. Teman-teman Angkatan 25 Universitas Mercubuana, Kampus Menteng Sabtu yang selalu memberikan semangat dan dukungan agar terselesaikannya penelitian ini.
12. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih terhadap Pengaruh Kualitas Produk, Harga & Saluran Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Gerai Muamalat.

Dedy Dwi Setyawan

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Batasan Masalah	11
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	12
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	14
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	14
2.2 Lingkup Bidang Usaha	17
2.3 Sumber Daya	21
2.4 Proses Bisnis	22
2.5 Tantangan Bisnis	23
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	25
3.1 Kualitas Produk	25
3.2 Harga	28
3.3 Saluran Distribusi	29
3.4 Kepuasan	31
3.5 Loyalitas	33
3.6 Penelitian Terdahulu	34
3.7 Kerangka Pemikiran	36
3.8 Hipotesis Penelitian	37

BAB IV METODE PENELITIAN	38
4.1 Jenis Penelitian	38
4.2 Operasional Variabel	38
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian	41
4.4 Jenis Dan Sumber Data	44
4.5 Metode Pengumpulan Data	45
4.6 Metode Analisis Data	46
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	60
5.1 Hasil Penelitian	60
5.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	64
5.3 Hasil Uji Validitas	66
5.4 Hasil Uji Reliabilitas	67
5.5 Hasil Uji Normalitas	68
5.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
5.7 Hasil Uji Hipotesis dan Analisis Jalur	72
5.7.1 Hasil Uji Analisis Jalur Model 1	73
5.7.2 Hasil Uji Analisis Jalur Model 2	76
5.7.3 Analisis Jalur Model 1 dan Model 2	79
5.7.4 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	81
5.8 Analisis Koefesien Korelasi.....	85
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	95
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	132

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Survey Sederhana Pendapat Pengelola Loker Gerai Muamalat iB	4
Tabel 2.1 Susunan Direksi PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk 2015	20
Tabel 2.2 Komposisi Karyawan PT. Bank Muamalat tahun 2014.....	21
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 4.1 Operasional Variabel Penelitian.....	39
Tabel 4.2 Matriks Korelasi Antar Variabel.....	41
Tabel 4.3 Indeks Reliabilitas dan Interpretasinya	48
Tabel 4.4 Matrix Pengaruh Antar Variabel	54
Tabel 4.5 Interpretasi Koefisien Korelasi	58
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria	60
Tabel 5.2 Hasil Uji Validitas	67
Tabel 5.3 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 5.4 Hasil Uji Normalitas	69
Tabel 5.5 Uji-t Jalur Model 1	73
Tabel 5.6 Uji-t Jalur Model 2.....	76
Tabel 5.7 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total	82
Tabel 5.8 Korelasi Antar Dimensi	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Presentase loket Gerai Muamalat yang bertransaksi di 2013.....	7
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia 2015.....	19
Gambar 2.2 Struktur Divisi dibawah Retail Banking Direktorat.....	20
Gambar 2.3 Proses Bisnis Layanan Gerai Muamalat iB.....	22
Gambar 2.4 Perbandingan jumlah transaksi PPOB tahun 2014.....	24
Gambar 3.1 Matriks saluran distribusi layanan Gerai Muamalat	30
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	36
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Pada Uji t	56
Gambar 4.2 Uji Simultan (Uji F)	58
Gambar 5.1 Hasil Uji Normalitas Jalur 1	69
Gambar 5.2 Hasil Uji Normalitas Jalur 2	70
Gambar 5.3 Uji Heteroskedastisitas Jalur Model 1	71
Gambar 5.4 Uji Heteroskedastisitas Jalur Model 2	72
Gambar 5.5 Klausal Empiris Antar Jaur Model 1 dan Model 2	79

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	110
Lampiran 2. Karakteristik Responden	113
Lampiran 3. Hasil Kuesioner	114
Lampiran 4. Ringkasan Hasil Kuesioner	124
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	125
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	126
Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas	127
Lampiran 8. Hasil Uji Heteroskedastisitas	129
Lampiran 9. Hasil Uji Jalur 1	130
Lampiran 10. Hasil Uji Jalur 2	131

