



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP *WORD OF MOUTH***



TESIS

Hendra Cipta
55112120350

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



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
SERTA DAMPAKNYA TERHADAP *WORD OF MOUTH***

TESIS

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

**Hendra Cipta
55112120350**

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

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Persepsi
Harga terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap *Word
Of Mouth*

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Hendra Cipta

NIM : 55112120350

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2016

Mengesahkan

Pembimbing Utama


Muchsin S. Shihab, MBA., Ph.D

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap *Word Of Mouth*

Bentuk Skripsi : Penelitian

Nama : Hendra Cipta

NIM : 55112120350

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan 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 Magister pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap *Word of Mouth* (Studi Kasus bank bjb Kantor Cabang Pembantu Pos Pengumben).

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 terima kasih kepada: Bapak Muchsin S Shihab, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada Bapak Har Adi Basri selaku Penguji pada Seminar Proposal, Bapak Sabar Mudji selaku Penguji pada Ujian Tesis, Bapak Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.

Tak lupa penulis berterimakasih kepada Ketua Program studi Magister Manajemen Ibu Augustina Kurniasih. Demikian juga penulis menyampaikan terimakasih 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. Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua, isteri tercinta dan adik, yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih kepada dunia pemasaran di Indonesia.

Penulis

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Perumusan Masalah	12
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	15
2.1.1 Sejarah Pendirian-1961	15
2.1.2 Perubahan Badan Usaha-1978.....	15
2.1.3 Peningkatan Aktivitas-1992	16
2.1.4 Perubahan Bentuk Hukum-1998	16
2.1.5 Perluasan Bentuk Usaha (<i>Dual Banking System</i>)-2000	16
2.1.6 Perubahan Nama dan Call Name Perseroan-2007	17

2.1.7	Perubahan Logo dan Call Name Perseroan-2010.....	17
2.1.8	Keterangan Brand Name bank bjb	19
2.1.9	Keterangan Warna Logo bank bjb.....	19
2.1.10	Visi dan Misi Perusahaan	20
2.1.11	Budaya Perusahaan.....	20
2.1.12	Nilai-Nilai Perusahaan	22
2.1.13	Produk-Produk Simpanan bank bjb.....	23
2.2	Lingkup dan Bidang Usaha.....	23
2.3	Sumberdaya bank bjb KCP Pos Pengumben	24
2.4	Tantangan Bisnis, Arah dan Kebijakan KCP Pos Pengumben	25
2.5	Proses Bisnis bank bjb KCP Pos Pengumben.....	26

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1	Kualitas Layanan.....	28
3.2	Produk	30
3.2.1	Kualitas Produk	31
3.2.2	Dimensi Kualitas Produk.....	32
3.3	Persepsi Harga.....	33
3.4	Kepuasan	35
3.5	<i>Word of Mouth</i> (WOM)	39
3.6	Penelitian Terdahulu	41
3.7	Kerangka Pemikiran.....	43
3.8	Hipotesis.....	46

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Jenis Penelitian.....	47
4.2	Ruang Lingkup.....	47

4.3 Lokasi Penelitian.....	47
4.4 Operasional Variabel Penelitian.....	48
4.5 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	50
4.5.1 Populasi	50
4.5.2 Sampel.....	50
4.5.3 Teknik Sampling	52
4.6 Jenis dan Sumber Data.....	53
4.7 Skala Pengukuran Data	54
4.8 Teknik Analisis Data.....	55
4.8.1 Uji Instrumen.....	55
4.8.1.1 Uji Validitas	55
4.8.1.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.8.2 Uji Data (Asumsi Klasik).....	56
4.8.2.1 Uji Normalitas	56
4.8.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.8.2.3 Korelasi Antar Variabel	57
4.8.3 Uji Hipotesis.....	58
4.8.3.1 Uji Parsial (Uji t).....	58
4.8.3.2 Uji Simultan (Uji-F).....	59
4.8.3.3 Koefisien Determinasi.....	60
4.8.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	61
4.8.5 Analisis Korelasi Dimensi.....	63

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis Karakteristik Responden.....	65
5.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner.....	67
5.2.1 Hasil Uji Validitas	67

5.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	67
5.3 Hasil Uji Asumsi Klasik	68
5.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	68
5.3.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70
5.3.3 Korelasi Antar Variabel.....	71
5.4 Hasil Uji Hipotesis	75
5.4.1 Hasil Uji Analisis Jalur Model 1	75
5.4.2 Hasil Uji Analisis Jalur Model 2	78
5.5 Analisis Jalur Model 1 dan Model 2	81
5.6 Korelasi Antar Dimensi	83
5.7 Intrepetasi dan Pembahasan Analisis Jalur Model 1 dan Model 2 serta Perbandingan Hasil Penelitian dengan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	85

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	93
6.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	100
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Gambaran Kepuasan terhadap Layanan bank bjb KCP Pos Pengumben	3
Gambar 2.1	Logo bank bjb.....	18
Gambar 2.2	Sayap Logo bank bjb.....	18
Gambar 2.3	Brand Name bank bjb.....	18
Gambar 3.1	Kerangka Berpikir Penelitian	44
Gambar 5.1	Hasil Uji Normalitas P-Plot Model 1	69
Gambar 5.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot Model 2	69
Gambar 5.3	Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1.....	70
Gambar 5.4	Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2.....	71
Gambar 5.5	Diagram Jalur Model 1 dan Model 2	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	10 Bank Service Excellent	4
Tabel 1.2	Product Quality Index	5
Tabel 1.3	Ringkasan Keuangan bank bjb KCP Pos Pengumben	6
Tabel 1.4	Rincian Dana Pihak Ketiga bank bjb KCP Pos Pengumben.....	7
Tabel 1.5	Perubahan Transaksi di bank bjb	8
Tabel 2.1	Perilaku Utama.....	22
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu	41
Tabel 4.1	Operasional Variabel.....	48
Tabel 4.2	Skala Penilaian Untuk Variabel	54
Tabel 4.3	Indeks Reliabilitas dan Intrepretasinya	56
Tabel 4.4	Intrepretasi Koefisien Korelasi.....	57
Tabel 4.5	Korelasi Antar Dimensi.....	63
Tabel 5.1	Karakteristik Responden	65
Tabel 5.2	Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 5.3	Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 5.4	Korelasi Antar Variabel	71
Tabel 5.5	Uji t, Uji-F, dan R^2 Model 1	76
Tabel 5.6	Uji t, Uji-F, dan R^2 Model 2.....	78
Tabel 5.7	Pengaruh Langsung & Tidak Langsung Analisis Jalur Model 1&2	82
Tabel 5.8	Matriks Korelasi Antar Dimensi	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Survey Pra Penelitian bank bjb KCP Pos Pengumben	100
Lampiran 2	Form Kuisisioner	103
Lampiran 3	Data Mentah Hasil Penelitian.....	106
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	115
Lampiran 5	Hasil SPSS.....	124

