



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA
IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS AGEN
PPOB(*Payment Point Online Bank*) DOKU SIMPEL
(STUDI KASUS PT. NUSA SATU INTI ARTHA)**

TESIS

PURBAYANA

55113120021

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2016



**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SERTA
IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS AGEN
PPOB(*Payment Point Online Bank*) DOKU SIMPEL
(STUDI KASUS PT. NUSA SATU INTI ARTHA)**

TESIS

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

UNIVERSITAS
PURBAYANA
55113120021
MERCU BUANA

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Agen PPOB(Payment Point Online Bank) DOKU SIMPEL (Studi Kasus PT. Nusa Satu Inti Artha)

Bentuk Karya Tulis : Riset Analisis Penjualan

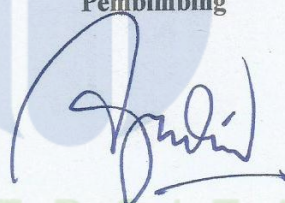
Nama : Purbayana

NIM : 55113120021

Program : Pascasarja Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 9 November 2016

Mengesahkan
Pembimbing



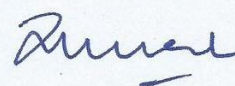
Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS.

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Augustina Kurniasih, ME.

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Agen PPOB(*Payment Point Online Bank*) DOKU SIMPEL (Studi Kasus PT. Nusa Satu Inti Artha)

Bentuk Karya Tulis : Riset Analisis Penjualan

Nama : Purbayana

NIM : 55113120021

Program : Pascasarja Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : 9 November 2016

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 memporeleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, untuk dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta 9 November 2016



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Loyalitas Agen PPOB(*Payment Point Online Bank*) DOKU SIMPEL (Studi Kasus PT. Nusa Satu Inti Artha)”. Adapun tujuan penulisan tesis ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, mengarahkan penulis, memberikan semangat serta motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini
2. Dudi Permana, ST, MM, Ph.D selaku dosen penguji ujian sidang tesis yang telah memberikan masukan positif dan dukungan kepada penulis demi perbaikan tesis sampai kepada tahap kesempurnaan tesis ini.
3. Dr. Suharno Pawirosumarto, S.Kom, MM selaku ketua ujian sidang tesis yang juga telah memberikan masukan positif dan dukungan kepada penulis demi perbaikan tesis sampai kepada tahap kesempurnaan tesis ini.
4. Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen yang secara tidak langsung memberikan semangat kepada para mahasiswa termasuk penulis dalam hal fasilitas akademis sehingga penulis dapat memberikan aspirasi mengenai hal permasalahan akademik demi tercapainya kegiatan belajar mengajar termasuk pembuatan tesis ini.
5. Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku direktur Pasca sarjana yang secara tidak langsung juga memberikan semangat kepada mahasiswa termasuk penulis dalam hal fasilitas akademis sehingga penulis dapat mengikuti kegiatan belajar di program studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

6. Ibunda Penulis Ibu Tarsinah dan Ayahanda Penulis Sansumarjo serta kakak-kakak tercinta yang telah memberikan dukungan terutama doa sepenuhnya kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Seluruh staf karyawan PT. Nusa Satu Inti Artha yang selalu mensupport penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh staf karyawan Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis dalam mencari bahan pustaka.
9. Teman Sejawat Magister Manajemen Universitas Mercu Buana tercinta angkatan 24 yang selalu mendukung, menyemangati, dan memotivasi penulis baik spirit maupun mental dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Semua pihak terutama responden, yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian ini.

Penulis

Purbayana



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACK | ii |
| PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi, Perumasan, dan Batasan Masalah..... | 11 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian | 14 |
| BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN | 15 |
| 2.1 Sejarah Perusahaan | 15 |
| 2.2 Lingkup dan Bidang Usaha | 17 |
| 2.3 Sumber Daya | 17 |
| 2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan | 23 |
| 2.5 Proses Bisnis Perusahaan | 24 |
| 2.6 Upaya yang Dilakukan Perusahaan Untuk Loyalitas Agen | 26 |
| BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | 28 |
| 3.1 Atribut Produk | 28 |
| 3.2 Kualitas Pelayanan | 31 |
| 3.3 Kepuasan | 34 |
| 3.4 Loyalitas | 37 |
| 3.5 Hubungan Antar Dimensi..... | 40 |

| | |
|---|------------|
| 3.6 Kajian Penelitian Terdahulu | 72 |
| 3.7 Kerangka Pemikiran | 78 |
| 3.8 Hipotesis | 79 |
| BAB IV METODOLOGI PENELITIAN | 81 |
| 4.1 Jenis Penelitian | 81 |
| 4.2 Variabel Penelitian | 81 |
| 4.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 84 |
| 4.4 Populasi dan Sampel Penelitian..... | 87 |
| 4.5 Jenis dan Sumber Data | 89 |
| 4.6 Teknik Pengumpulan Data | 89 |
| 4.7 Metoda Pengolahan dan Analisis Data..... | 91 |
| 4.8 Metode Analisis..... | 96 |
| 4.9 Uji Korelasi Dimensi..... | 101 |
| BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan | 104 |
| 5.1 Hasil Penelitian..... | 104 |
| 5.2 Analisis Data | 106 |
| 5.3 Hasil Uji Asumsi Klasik | 109 |
| 5.4 Hasil Uji Hipotesis | 112 |
| 5.5 Hasil Pengujian Model | 114 |
| 5.6 Pembahasan Hasil Hipotesis..... | 124 |
| 5.7 Skema Hasil Analisis Jalur Antar Variabel | 128 |
| 5.8 Analisis Antar Dimensi Variabel Bebas dan Dimensi Variabel Terikat | 131 |
| BAB VI Kesimpulan dan Saran..... | 135 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 135 |
| 6.2 Saran | 137 |
| DAFTAR PUSTAKA | 141 |
| LAMPIRAN..... | 147 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 176 |

DAFTAR TABEL

| No Tabel | Judul Tabel | Halaman |
|----------|---|---------|
| 1.1 | Tabel <i>Biller</i> pada menu DOKU SIMPEL | 6 |
| 1.2 | Tabel Jumlah <i>Biller</i> DOKU SIMPEL dan Kompetitor | 7 |
| 1.3 | Jumlah Agen DOKU SIMPEL dari Tahun 2013-2015 | 8 |
| 1.4 | Jumlah Status Agen | 8 |
| 1.5 | Jumlah rata-rata agen yang melakukan transaksi | 9 |
| 1.6 | Jumlah keluhan agen terhadap DOKU SIMPEL | 10 |
| 3.1 | Penelitian Terdahulu | 72 |
| 4.1 | Tabel Operasional dan Pengukuran variabel | 84 |
| 4.2 | Matriks korelasi dimensi antar variabel | 102 |
| 4.3 | Nilai Koefisien Korelasi | 103 |
| 5.1 | Karakteristik Responden | 104 |
| 5.2 | Analisis Statistik Deskriptif | 106 |
| 5.3 | Hasil Uji Validitas | 107 |
| 5.4 | Hasil Uji Reliabilitas Indikator Penelitian | 108 |
| 5.5 | Hasil Uji Multikolinearitas Model | 111 |
| 5.6 | koefisiensi X1 dan X2 terhadap Y1 | 115 |
| 5.7 | Model Summary X1 dan X2 terhadap Y1 | 116 |
| 5.8 | Anova X1 dan X2 terhadap Y1 | 116 |
| 5.9 | koefisiensi X1, X2 dan Y1 terhadap Y2 | 117 |
| 5.10 | Model Summary X1, X2 dan Y1 terhadap Y2 | 117 |
| 5.11 | Anova X1 dan X2 terhadap Y1 | 118 |
| 5.12 | koefisiensi Y1 terhadap Y2 | 119 |
| 5.13 | Matrik Analisis Korelasi Antar Dimensi | 132 |

DAFTAR GAMBAR

| No Gambar | Judul Gambar | Halaman |
|-----------|--|---------|
| 2.1 | <i>Mailstone</i> PT. Nusa Satu Inti Artha | 16 |
| 2.2 | Organisasi PT. Nusa Satu Inti Artha | 22 |
| 2.3 | <i>Flowchart</i> Bisnis DOKU SIMPEL | 25 |
| 3.1 | Siklus Pembelian | 38 |
| 3.2 | Kerangka Penelitian | 79 |
| 5.1 | hasil normalitas model 1 | 109 |
| 5.2 | hasil normalitas model 2 | 110 |
| 5.3 | <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas Model 1 | 111 |
| 5.4 | <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas Model 2 | 112 |
| 5.5 | Model analisis jalur | 113 |
| 5.6 | Skema Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas layanan terhadap Kepuasan serta Loyalita Agen | 129 |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

| No Lampiran | Judul Lampiran | Hal |
|-------------|--------------------------------------|-----|
| 1 | Kuesioner Penelitian | 147 |
| 2 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 154 |
| 3 | Hasil Uji Multikolinearitas | 162 |
| 4 | Hasil Uji-T dan Uji-F | 163 |
| 5 | Wawancara | 169 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA