



**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Suku Cadang Motor dan Harga yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya terhadap Loyalitas Pelanggan (Kasus PT. Alpindo Mitra Baja Sukabumi)**

**TESIS**

**Qubaila Fazrin Ega Soraya**

**55112120367**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**TAHUN 2016**

## PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Suku Cadang Motor dan Harga yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Kasus PT. Alpindo Mitra Baja Sukabumi)

Bentuk Tesis : Riset

Nama : Qubaila Fazrin Ega Soraya

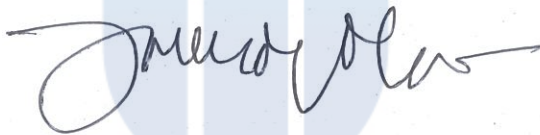
NIM : 55112120367

Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 24 Agustus 2016

Mengesahkan

Pembimbing



Dr. Tri Mardjoko, MA

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

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 Pelayanan Pengiriman Barang Suku Cadang Motor dan Harga yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Kasus PT. Alpindo Mitra Baja Sukabumi)

Bentuk Tesis : Riset

Nama : Qubaila Fazrin Ega Soraya

NIM : 55112120367

Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 24 Agustus 2016

Merupakan hasil studi Magister Manajemen, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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



Jakarta, 24 Agustus 2016

Qubaila Fazrin Ega Soraya

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya tesis ini dapat disusun dan diselesaikan. Selama menempuh pendidikan dan penulisan serta penyelesaian tesis ini penulis banyak memperoleh dukungan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis haturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Dr. Tri Mardjoko, MA. selaku pembimbing yang di dalam berbagai kesibukan dapat menyempatkan diri membimbing dan mengarahkan serta memberi petunjuk dan saran yang sangat berharga bagi penulisan tesis ini;
2. Pengelola, Dosen pengajar dan staf sekretariat Magister Manajemen Mercubuana, yang telah banyak membantu penulis selama mengikuti perkuliahan;
3. Guntur Rifki Permanaputra dan Allden Abinaya Waisalqorni Permanaputra, suami dan anak tercinta, yang senantiasa selalu memberi semangat penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
4. Keluarga yang selalu memberi dukungan bagi penulis;

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkat dan anugrah-Nya berlimpah bagi beliau-beliau yang tersebut di atas. Sangat disadari dalam tesis ini terdapat banyak kekurangan oleh karena itu semua saran dan kritik penulis terima dengan lapang dada demi kesempurnaan penulisan tesis ini. Akhirnya harapan penulis semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 24 Agustus 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <i>ABSTRACT</i> .....  | i    |
| ABSTRAK .....  | ii   |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....                                       | iii  |
| PERNYATAAN .....   | iv   |
| KATA PENGANTAR .....   | v    |
| DAFTAR ISI .....   | vi   |
| DAFTAR TABEL .....   | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....  | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN.....   | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                                | 1    |
| 1.2 Identifikasi , Perumusan dan Batasan Masalah.....          | 7    |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah.....                                | 7    |
| 1.2.2 Rumusan Masalah.....                                     | 8    |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....                          | 8    |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....                                   | 9    |
| BAB II DESKRIPSI (OBJEK PENELITIAN).....                       | 10   |
| 2.1 Sejarah Singkat Perusahaan (Industri).....                 | 12   |
| 2.2 Lingkup Bidang Usaha .....                                 | 13   |
| 2.3 Sumber Daya.....   | 14   |
| 2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan (Industri) .....               | 14   |
| 2.5 Proses Bisnis Perusahaan.....                              | 15   |
| BAB III KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ..... | 17   |
| 3.1 Kajian Pustaka.....  | 17   |
| 3.1.1 Konsep Pemasaran Jasa .....                              | 17   |
| 3.1.1.1 Pengertian Pemasaran .....                             | 17   |
| 3.1.1.2 Pengertian Jasa .....                                  | 18   |
| 3.1.1.3.Bauran Pemasaran Jasa .....                            | 19   |
| 3.1.2 Konsep Kualitas Jasa .....                               | 20   |
| 3.1.2.1 Pengertian Kualitas Jasa .....                         | 20   |

|   |  |           |
|---|--|-----------|
| 3.1.2.2                                   | Dimensi Kualitas Jasa .....                        | 21        |
| 3.1.3                                     | Konsep Pengiriman Barang .....                     | 24        |
| 3.1.3.1                                   | Saluran Pengiriman Barang .....                    | 25        |
| 3.1.3.1.1                                 | Pengertian Saluran Pengiriman Barang .....         | 25        |
| 3.1.3.1.2                                 | Kegiatan Pengiriman Barang .....                   | 25        |
| 3.1.3.1.3                                 | Dimensi Pengiriman Barang .....                    | 27        |
| 3.1.4                                     | Konsep Harga.....                                  | 28        |
| 3.1.4.1                                   | Faktor - Faktor Penetapan Harga .....              | 29        |
| 3.1.4.2                                   | Strategi Penyesuain Harga .....                    | 29        |
| 3.1.4.3                                   | Konsep Persepsi Harga .....                        | 30        |
| 3.1.5                                     | Konsep Kepuasan pelanggan .....                    | 32        |
| 3.1.5.1                                   | Strategi Peningkatn Kepuasan Pelanggan .....       | 35        |
| 3.1.5.2                                   | Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....                 | 35        |
| 3.1.6                                     | Konsep Loyalitas Pelanggan.....                    | 36        |
| 3.1.6.1                                   | Pengertian Loyalitas Pelanggan .....               | 36        |
| 3.1.6.2                                   | Tahapan Loyalitas Pelanggan .....                  | 37        |
| 3.1.6.3                                   | Dimensi Loyalitas Pelanggan .....                  | 40        |
| 3.2                                       | Penelitian Terdahulu .....                         | 42        |
| 3.3                                       | Rerangka Pemikiran .....                           | 44        |
| 3.4                                       | Hipotesis .....                                    | 47        |
| <b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b> |  | <b>48</b> |
| 4.1                                       | Jenis Disain Penelitian .....                      | 48        |
| 4.2                                       | Variabel Penelitian / Fenomena yang Diamati.....   | 48        |
| 4.3                                       | Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel ..... | 48        |
| 4.4.                                      | Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....        | 52        |
| 4.4.1.                                    | Populasi .....                                     | 52        |
| 4.4.2.                                    | Sampel.....  | 52        |
| 4.4.3                                     | Teknik Sampling .....                              | 53        |
| 4.5                                       | Jenis dan Sumber Data Penelitian .....             | 54        |
| 4.6                                       | Metode Analisis Data .....                         | 54        |
| 4.6.1                                     | Uji Validitas ( <i>Test Of Validity</i> ). .....   | 54        |
| 4.6.2                                     | Uji Reliabilitas .....                             | 56        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.6.3 Uji Normalitas .....   | 58        |
| 4.6.4 Uji Multikolinearitas .....  | 59        |
| 4.6.5 Uji Heterokedesitas .....  | 60        |
| 4.6.6 Analisis Jalur .....   | 61        |
| 4.6.6.1 Koefisien Jalur .....  | 62        |
| 4.6.6.2 Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung dan Total Variabel ...  | 63        |
| 4.6.6.3 Koefisien Determinasi dan Koefisien Residu .....   | 64        |
| 4.6.6.4 Pengujian kesesuaian model (Goodness of Fit) dengan Koefisien Q .....  | 65        |
| 4.6.7 Pengujian Hipotesis.....   | 65        |
| 4.6.7.1 Uji Signifikansi ,,.....   | 65        |
| 4.6.7.2 Uji Parsial (Uji t) .....  | 65        |
| 4.6.7.3 Uji Simultan (Uji F) .....   | 66        |
| 4.7 Jadwal Pelaksanaan Penyusunan Tesis .....  | 67        |
| <b>BAB V HASIL DAN ANALISIS.....</b>   | <b>68</b> |
| 5.1. Karakteristik responden .....   | 68        |
| 5.2 Hasil Penelitian .....   | 69        |
| 5.2.1 Statistik Deskriptif .....   | 69        |
| 5.2.2 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....   | 70        |
| 5.2.3 Uji Normalitas.....  | 72        |
| 5.2.4 Uji Heterokedastisitas .....   | 73        |
| 5.2.5 Uji Multikolienaritas.....   | 75        |
| 5.2.6 Pengujian Korelasi .....   | 76        |
| 5.2.7 Analisis Jalur.....  | 78        |
| 5.2.7.1 Menghitung Koefisien Jalur .....   | 78        |
| 5.2.7.1.1 Koefisien jalur sub struktur 1 ( Kualitas pelayanan pengiriman barang dan harga terhadap kepuasan pelanggan).....                      | 78        |
| 5.2.7.1.2 Koefisien jalur sub struktur 2. (Kualitas pelayanan pengiriman barang, harga dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan)..... | 80        |
| 5.2.8 Diagram analisis jalur .....   | 82        |
| 5.3 Pengujian Hipotesis .....  | 83        |
| 5.3.1 Uji F (uji simultan) terhadap persamaan sub struktur 1.....  | 83        |
| 5.3.2 Uji t (parsial) persamaan sub struktur 1 .....   | 84        |

|  |     |
|--|-----|
| 5.3.3 Uji F persamaan sub struktur 2 .....   | 86  |
| 5.3.4 Uji t (parsial) persamaan sub struktur 2.....  | 88  |
| 5.3.5 Koefisien Determinasi .....  | 91  |
| 5.3.6 Perhitungan pengaruh langsung, tidak langsung dan pengaruh total sub struktur 1 dan 2..... | 93  |
| 5.3.7 Uji kesesuaian model : Koefisien Q.....  | 94  |
| 5.3.8 Analisis Dimensi.....  | 96  |
| 5.4 Pembahasan Penelitian.....   | 98  |
| 5.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan .....            | 98  |
| 5.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....   | 99  |
| 5.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Loyalitas Pelanggan .               | 99  |
| 5.4.4 Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan .....  | 100 |
| 5.4.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....                              | 102 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....   | 103 |
| Daftar Pustaka .....   | 106 |





## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| TABEL 1.1 TABEL PENJUALAN .....   | 4  |
| TABEL 1.2 KELUHAN PELANGGAN YANG DI SEBABKAN PELAYANAN DISTRIBUSI .....       | 5  |
| Tabel 1.3 Perbandingan Harga .....  | 6  |
| Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu .....  | 42 |
| Tabel 4.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang..... | 49 |
| TABEL 4.2 OPERASIONALISASI VARIABEL HARGA .....                               | 49 |
| TABEL 4.3 OPERASIONALISASI VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN.....                   | 50 |
| TABEL 4.4 OPERASIONALISASI VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN.....                  | 51 |
| TABEL 4.5 KRITERIA PENAFSIRAN TINGGI RENDAHNYA PENGARUH .....                 | 64 |
| TABEL 4.6 JADWAL PELAKSANAAN PENYUSUNAN TESIS .....                           | 67 |
| TABEL 5.1 KARAKTERISTIK BERDASARKAN JENIS KELAMIN .....                       | 68 |
| TABEL 5.2 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN USIA.....                       | 68 |
| TABEL 5.3 HASIL UJI STATISTIK DESKRIPSI.....                                  | 69 |
| TABEL 5.4 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....                                | 71 |
| TABEL 5.5 ONE-SAMPLE KOLMOGOROV-SMIRNOV TEST .....                            | 73 |
| TABEL 5.6 HASIL PENGUJIAN HETEROKEDASTISITAS.....                             | 74 |
| TABEL 5.7 UJI MULTIKOLIENARITAS .....   | 75 |
| TABEL 5.8 HASIL UJI KORELASI ANTAR VARIABLE.....                              | 76 |
| TABEL 5.9 INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI .....                               | 77 |
| TABEL 5.10 RESUME HUBUNGAN ANTAR VARIABEL.....                                | 77 |
| TABEL 5.11 KOEFISIEN JALUR SUB STRUKTUR 1 .....                               | 79 |
| TABEL 5.12 KOEFISIEN DETERMINASI ( $R^2$ ) SUBSTRUKTUR 1.....                 | 79 |
| TABEL 5.13 NILAI KOEFISIEN JALUS SUB STRUKTUR 1.....                          | 79 |
| TABEL 5.14 KOEFISIEN JALUR SUB STRUKTUR 2 .....                               | 80 |
| TABEL 5.15 KOEFISIEN DETERMINASI ( $R^2$ ) JALUR SUB STRUKTUR 2.....          | 80 |
| TABEL 5.16 NILAI KOEFISIEN JALUR SUB STRUKTUR 2 .....                         | 80 |
| TABEL 5.17 HASIL UJI F (SIMULTAN) SUB STRUKTUR 1 ANOVA.....                   | 83 |
| TABEL 5.18 HASIL UJI T (PARSIAL) SUB STRUKTUR 1 COEFFICIENTS.....             | 84 |
| TABEL 5.19 HASIL UJI SECARA PARSIAL, SUB STRUKTUR 1 .....                     | 86 |

|   |    |
|---|----|
| TABEL 5.20 HASIL UJI SIMULTAN SUB STRUKTUR 2 ANOVA.....   | 87 |
| TABEL 5.21 HASIL UJI T PERSAMAAN SUB STRUKTUR 2 .....   | 88 |
| TABEL 5.22 HASIL UJI SECARA PARSIAL, SUBSTRUKTUR 2 .....  | 91 |
| TABEL 5.23 REKAP KOEFISIEN DETERMINASI SUB STRUKTUR 1, VARIABEL KUALITAS PELAYANAN<br>PENGIRIMAN BARANG DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN .....             | 91 |
| TABEL 5.24 REKAP KOEFISIEN DETERMINASI SUB STRUKTUR 2, VARIABEL KUALITAS PELAYANAN<br>PENGIRIMAN BARANG DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN .....            | 92 |
| TABEL 5.25 PERHITUNGAN PENGARUH LANGSUNG, TIDAK LANGSUNG, PENGARUH TOTAL.....   | 93 |
| TABEL 5.26 PERHITUNGAN R <sup>2</sup> VARIABEL KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG , HARGA<br>DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN .....        | 94 |
| TABEL 5.27 MATRIKS KORELASI DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG (X1),<br>HARGA (X2) DAN KEPUASAN PELANGGAN (Y1) TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Y2)..... | 96 |
| TABEL 5.28 PEDOMAN UNTUK MEMBERIKAN INTERPRETASI KOEFISIEN KORELASI .....   | 97 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| GAMBAR 1.1 GRAFIK PENJUALAN PT. ALPINDO MITRA BAJA SUKABUMI PERIODE TAHUN 2009-2013.....                     | 4  |
| GAMBAR 2.1 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN .....  | 2  |
| GAMBAR 2.2 ALUR PENGIRIMAN BARANG .....  | 4  |
| GAMBAR 3.1 <i>SERVICE-QUALITY MODEL</i> .....  | 29 |
| GAMBAR 3.2 KONSEP KEPUASAN PELANGGAN .....   | 32 |
| GAMBAR 3.3 HUBUNGAN HARAPAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN PERCEIVED QUALITY.....                                  | 33 |
| GAMBAR 3.4 MODEL TEORI KEPUASAN.....   | 34 |
| GAMBAR 3.5 TAHAPAN LOYALITAS PELANGGAN .....   | 38 |
| GAMBAR 3.6 RERANGKA PEMIKIRAN .....  | 46 |
| GAMBAR 4.1 STRUKTUR KAUSAL ANTARA VARIABEL X1, X2 DAN Y .....  | 62 |
| GAMBAR 5.1 GRAFIK <i>QQ. PLOT OF NORMALITIES</i> .....   | 72 |
| GAMBAR 5.2 UJI HETEROKEDASTISITAS .....  | 74 |
| GAMBAR 5.3 DIAGRAM JALUR LENGKAP DENGAN NILAI KOEFISIEN JALUR, KOEFISIEN KORELASI DAN KOEFISIEN RESIDU. .... | 82 |

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 0 Kuesioner .....                           | 109 |
| Lampiran 1 Data olahan kuesioner .....               | 113 |
| Lampiran 2 Data Uji Validitas dan Reliabilitas ..... | 123 |
| Lampiran 3 Data KS .....                             | 134 |
| Lampiran 4 Data Normalitas dan Uji PP Plot .....     | 134 |
| Lampiran 5 Multikolinearitas.....                    | 135 |
| Lampiran 6 Uji Heterokedesitas .....                 | 136 |
| Lampiran 7 Pengujian Korelasi .....                  | 136 |
| Lampiran 8 Analisis Jalur .....                      | 137 |
| Lampiran 9 Pengujian Hipotesis .....                 | 138 |
| Lampiran 10 Data Perusahaan Pelanggan .....          | 142 |

