



**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN (STUDI KASUS PADA CV. 354 JAYA
TEHNIK BEKASI)**



TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DARMA ICHLAS

55115320031

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARAJANA UNIVERSITAS
MERCU BUANA 2017**



**PENGARUH PROMOSI, HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN (STUDI KASUS PADA CV. 354 JAYA
TEHNIK BEKASI)**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DARMA ICHLAS

55115320031

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARAJANA UNIVERSITAS
MERCU BUANA 2017**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus pada CV. 354 Jaya Tehnik Bekasi).

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian

Nama : Darma Ichlas

Nim : 55115320031

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 3 Oktober 2017

Mengesahkan
Pembimbing Utama


(Dr. Sri Hartono, MM)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik. J. Rachbini)

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawati, M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh promosi, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada CV. 354 Jaya Tehnik Bekasi).

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian

Nama : Darma Ichlas

NIM : 55115320031

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 3 Oktober 2017

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

Jakarta, 3 Oktober 2017


METERAI
TEMPEL
C325EAEF705736099
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Darma Ichlas)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh promosi, Harga, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus CV 354 Jayatehnik Bekasi).

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 terimakasih 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. Dr. Sri Hartono, MM, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
2. Prof. Dr. Didik. J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
3. Dr. Aty Herawati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
4. Seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen.
5. Seluruh rekan-rekan Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan dorongan semangat kepada penulis.

6. Yessi Eka Nofita M.Pd, sebagai istri dan pada kelima anak-anak tercinta, yang dengan kesabaran telah mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Semoga Tesis ini dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas kepada pembaca. Walaupun Tesis ini memiliki kelebihan dan kekurangan, penulis mohon kritik dan sarannya, terimakasih.



Penulis

Darma Ichlas

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah CV. 354 Jayatehnik.....	16
2.2 Struktur Organisasi.....	16
2.3 Lingkup dan Bidang Usaha.....	17
2.4 Tantangan Bisnis.....	19

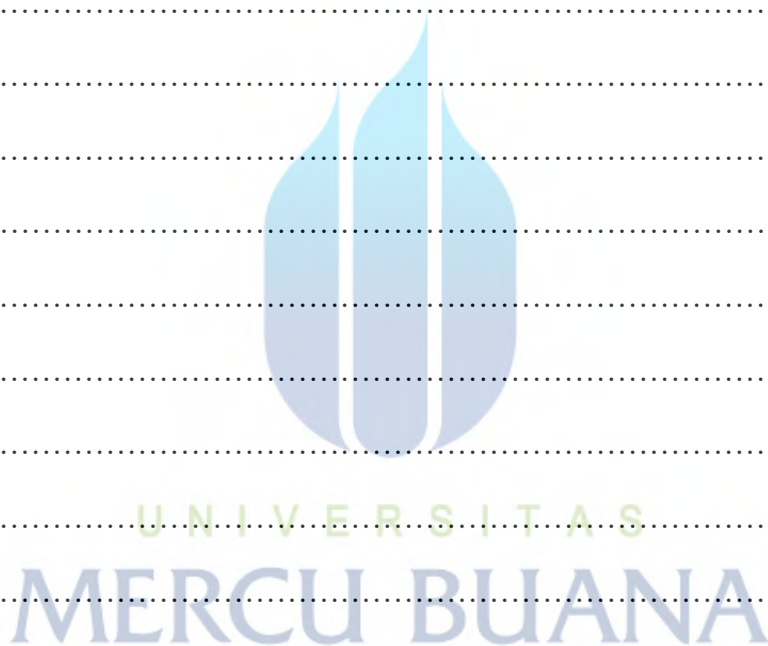
2.5 Proses/Kegiatan Bisnis.....	20
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Pustaka.....	23
3.2 Penelitian Terdahulu.....	42
3.3 Kerangka Pemikiran.....	49
3.4 Hipotesis.....	53
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Desain Penelitian.....	54
4.2 Variabel Penelitian.....	55
4.3 Populasi dan sampel penelitian.....	61
4.4 Jenis dan Sumber Data.....	62
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	63
4.6 Teknik Analisis Data.....	64
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	81
5.1 HASIL PENELITIAN.....	81
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	107
6.1 SIMPULAN.....	107
6.2 IMPLIKASI MANAJERIAL.....	107
6.3 SARAN UNTUK PENELITIAN SELANJUTNYA.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	114
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	153

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	2
Gambar 1.2	5
Gambar 1.3	6
Gambar 1.4	7
Gambar 1.5.....	9
Gambar 1.6	10
Gambar 2.1	17
Gambar 3.1	51
Gambar 3.2	52
Gambar 4.1	77
Gambar 4.2	78
Gambar 4.3	80
Gambar 5.1	88
Gambar 5.2	90
Gambar 5.3	92
Gambar 5.4	94
Gambar 5.5	96
Gambar 5.6	101
Gambar 5.7	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	3
Tabel 1.2	7
Tabel 1.3	8
Tabel 1.4	10
Tabel 3.1	42
Tabel 4.1.....	56
Tabel 4.2.....	59
Tabel 4.3.....	70
Tabel 5.1.....	82
Tabel 5.2.....	83
Tabel 5.3.....	83
Tabel 5.4.....	84
Tabel 5.5.....	84
Table 5.6.....	86
Tabel 5.7.....	87
Tabel 5.8.....	98
Tabel 5.9.....	98
Tabel 5.10.....	100



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	114
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	118
Lampiran 3 Hasil RUN Lisrel 8.80 Tentang Identitas.....	129
Lampiran 4 Tabel Tabulasi Kuesioner Penelitian.....	137
Lampiran 5 Hasil RUN Data Lisrel.....	143
Lampiran 6 Promosi CV 354 Jaya Tehnik.....	146
Lampiran 7 Harga Servis AC di Bekasi.....	151

