



MODEL KEPUASAN PELANGGAN : ANALISIS PRODUK,
HARGA, PROMOSI, DAN DISTRIBUSI
(Studi Kasus : PT. Integrasia Utama)



TESIS

UNIVERSITAS
MUTIARA SAFITRI SULISTIORINI
55114120165
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN 2017



MODEL KEPUASAN PELANGGAN : ANALISIS PRODUK,
HARGA, PROMOSI, DAN DISTRIBUSI
(Studi Kasus : PT. Integrasia Utama)



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

MERCU BUANA

MUTIARA SAFITRI SULISTIORINI

55114120165

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
TAHUN 2017

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : MODEL KEPUASAN PELANGGAN:
ANALISIS PRODUK,HARGA, PROMOSI
DAN DISTRIBUSI
(Studi Kasus : PT. Integrasia Utama)

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Model Kepuasan Pelanggan

Nama : Mutiara Safitri Sulistiorini

NIM : 55114120165

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 4 Oktober 2017

Mengesahkan

Pembimbing


(Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, MM.,CMA)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si.)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : MODEL KEPUASAN PELANGGAN:
ANALISIS PRODUK, HARGA, PROMOSI
DAN DISTRIBUSI
(Studi Kasus : PT. Integrasia Utama)

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Model Kepuasan Pelanggan

Nama : Mutiara Safitri Sulistiorini

NIM : 55114120165

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 4 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 pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 4 Oktober 2017



Mutiara Safitri Sulistiorini

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul :

MODEL KEPUASAN PELANGGAN : ANALISIS PRODUK, HARGA, PROMOSI, DISTRIBUSI (Studi Kasus : PT. Integrasia Utama)

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 :

1. Prof. Dr. Ir. H. Hapzi Ali, MM.,CMA , selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.

2. Dr. Aty Herawaty, M.Si., selaku ketua program studi Magister Manajemen, beserta seluruh dosen dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farida Elmi. MM., selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen.
4. Orang Tua tercinta, Mama Yuli, Papa Bowo, Ayah Kuroisin, Ibu Murtini, yang tidak pernah luput mendoakan dengan segenap ketulusan serta kasih sayang dan semangatnya yang selalu men-support penuh untuk kelancaran penulisan Tesis ini.
5. Suami tercinta, Andres Fuad dengan penuh kasih sayangnya memberikan semangat, dukungan dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.
6. Angga Darmawan, Silvy Aulia, yang selalu men-support penuh untuk kelancaran penulis serta selalu memberikan semangat dan doanya.
7. Seluruh dosen dan staff administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk rekan-rekan mahasiswa yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Demikian prakata ini penulis sampaikan, atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Penulis

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah.....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Perumusan Masalah.....	9
1.2.3 Batasan Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II. DESKRIPSI DAN PROFIL PERUSAHAAN PT. INTEGRASIA UTAMA	
2.1 Deskripsi PT. Integrasia Utama.....	13

2.2 Sejarah Singkat PT. Integrasia Utama.....	14
2.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	14
2.4 Nilai Utama PT. Integrasia Utama.....	15
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	16
2.6 Produk PT. Integrasia Utama.....	17
2.6.1 Core Produk.....	17
2.6.2 Kelebihan Produk.....	18
2.6.3 Keuntungan bagi Pelanggan.....	19
2.7 Proses Bisnis Perusahaan.....	19
2.7.1 Flow Chart Bisnis.....	20
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS	
3.1 Kajian Pustaka.....	32
3.1.1 Manajemen Pemasaran.....	32
3.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	32
3.1.1.2 Tujuan Pemasaran.....	33
3.1.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	34
3.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	34
3.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	34
3.1.2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	37
3.1.2.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	37
3.1.2.4 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	39
3.1.3 Bauran Pemasaran.....	39
3.1.3.1 Produk.....	41
3.1.3.2 Harga.....	43
3.1.3.3 Promosi.....	46
3.1.3.4 Distribusi.....	47
3.2 Penelitian Terdahulu.....	49

3.3 Kerangka Pemikiran.....	55
3.3.1 Regresi atau Hubungan Antar Variabel.....	55
3.1.3.1 Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Integrasia Utama.....	55
3.1.3.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Integrasia Utama.....	56
3.1.3.3 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Integrasia Utama.....	57
3.1.3.4 Pengaruh Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Integrasia Utama.....	58
3.1.3.5 Pengaruh Produk, Harga, Promosi, Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Integrasia Utama.....	59
3.4 Hipotesis.....	61
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis/Desain Penelitian.....	62
4.1.1 Objek, Unit dan Lokasi Penelitian.....	63
4.2 Variabel Penelitian.....	63
4.2.1 Definisi Konsep.....	64
4.2.2 Definisi Operasional.....	64
4.3 Populasi dan Sampel Penelitian	70
4.3.1 Populasi	70
4.3.2 Sampel.....	71
4.4 Jenis dan Sumber Data.....	72
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	73
4.6 Teknik Analisis Data.....	74
4.6.1 Analisis Deskriptif	74

4.6.2 Analisis Kualitas Kuesioner.....	74
4.7 Analisis Asumsi Klasik.....	76
4.8 Analisis Regresi Linier Berganda	81
1. Koefisien Determinasi.....	82
2. Uji Hipotesis.....	83
4.9 Rancangan Pengujian Hipotesis	85
4 10 Korelasi Antar Dimensi.....	86
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Penelitian.....	89
5.1.1 Karakteristik Responden.....	89
5.2 Teknik Analisis Data	91
5.2.1 Analisis Deskriptif	91
5.2.2 Analisis Kualitas Kuesioner	94
5.2.2.1 Uji Validitas	94
5.2.2.2 Uji Reliabilitas	96
5.3 Analisis Asumsi Klasik	97
5.3.1 Uji Normalitas	98
5.3.2 Uji Multikolinieritas	97
5.3.3 Uji Homogenitas	99
5.3.4 Uji Autokorelasi	100
5.4 Analisis Regresi Linier Berganda	102
5.5 Analisis T_ Value dan Sig	104
5.6 Koefisien Determinasi	107
5.7 Uji Hipotesis	109
5.7.1. Uji Parsial (Uji t)	109
5.7.2. Uji Simultan (Uji F)	112
5.8 Korelasi Antar Dimensi	114

5.9 Korelasi Antar Dimensi Terkuat.....	116
5.10 Pembahasan	119
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	124
6.2 Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN	139
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	184



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar tahun 2010 – 2014	4
Tabel 1.2 Responden Pelanggan PT. Integrasia Utama	5
Tabel 1.3 Faktor Produk	6
Tabel 1.4 Faktor Harga	6
Tabel 1.5 Faktor Promosi	6
Tabel 1.6 Faktor Distribusi	6
Tabel 1.7 Faktor Kualitas Layanan	7
Tabel 1.8 Faktor Citra Merk	7
Tabel 1.9 Faktor Layanan Purna Jual.....	7
Tabel 2.1 Sejarah Singkat PT. Integrasia Utama	14
Tabel 3.2 Kajian Penelitian Terdahulu	49
Tabel 4.1 Tabel Operasional Variabel Produk (X1)	65
Tabel 4.2 Tabel Operasional Variabel Harga (X2).....	66
Tabel 4.3 Tabel Operasi Variabel Promosi (X3).....	67
Tabel 4.4 Tabel Operasional Variabel Distribusi (X4).....	68

Tabel 4.5 Tabel Operasional Kepuasan Pelanggan (Y).....	68
Tabel 4.6 Pengukuran Penelitian Skala Likert.....	70
Tabel 4.7 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	76
Tabel 4.8 Keputusan Korelasi Berganda.....	87
Tabel 4.9 Korelasi Antar Dimensi.....	87
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria.....	89
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kriteria Skala Presentase.....	90
Tabel 5.3 Uji Validitas.....	94
Tabel 5.4 Uji Reliabilitas.....	96
Tabel 5.5 Uji Multikolinearitas.....	98
Tabel 5.6 Uji Homogenitas.....	99
Tabel 5.7 Uji Autokorelasi.....	100
Tabel 5.8 Uji Autokorelasi <i>Durbin Watson</i> menggunakan SPSS Versi 22.0.....	101
Tabel 5.9 Coefficients.....	101
Tabel 5.10 Koefisien Determinasi	107
Tabel 5.11 Koefisien Uji Parsial (Uji t)	109

Tabel 5.12 Uji ANOVA	112
Tabel 5.13 Korelasi Antar Dimensi	114



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Periode 5 Tahun, Unit GPS Tracking PT. Integrasia Utama.....	3
Gambar 1.2 Tingkat Pengaruh dari faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan	8
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Integrasia Utama	16
Gambar 2.2 Flowchart Proses Pemesanan GPS.....	20
Gambar 2.3 Flowchart Proses Pemesanan Kartu	22
Gambar 2.4 Flowchart Proses Instalasi GPS	24
Gambar 2.5 Flowchart Proses Maintenance GPS	29
Gambar 3.1 Customer Satisfaction Model (Fandy Tjiptono & Gregory Chandra 2006).....	36
Gambar 3.2 Rincian Bauran Pemasaran.....	41
Gambar 3.3 Model Penelitian Kerangka Pemikiran.....	60
Gambar 5.1 Uji Normalitas	97

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Tingkat Pengaruh dari faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan	8
Grafik 5.1	Uji Normalitas	97



DAFTAR LAMPIRAN

I.	Lampiran Kuesioner	132
II.	Lampiran Tabulasi Kuesioner	139
III.	Lampiran Hasil Analisis Data	154

