



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN DAN HARGA MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
MEDIA CETAK PADA PRODUK FOTO BERITA
DALAM NEGERI

(Studi Kasus di Divisi Pemberitaan Foto, Perum LKBN Antara)



TESIS
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Reisky Randanovian

55115110050

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Melalui
Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Media Cetak
Pada Produk Foto Berita Dalam Negeri (Studi Kasus di Divisi
Pemberitaan Foto, Perum LKBN Antara)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Reisky Randanovian

NIM : 55115110050

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 20 November 2017

Mengesahkan,

Pembimbing Utama



(Dr. Dendi Anggi Gumilang, S.E., M.M.)

Pembimbing II



(Dr. Rosalendro Eddy Nugroho, M.M.)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik. J. Rachbini)



(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 Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Harga Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Media Cetak Pada Produk Foto Berita Dalam Negeri (Studi Kasus di Divisi Pemberitaan Foto, Perum LKBN Antara)

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Reisky Randanovian

NIM : 55115110050

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 20 November 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen 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, 20 November 2017



(REISKY RANDANOVIAN)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Dalam melakukan penelitian tesis ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang sudah membantu penulis.

1. Keluarha penulis, Mama Muji Mulyaningsih, Papa Riswan Setiawan dan Adik Miranti Risniawati yang sudah memberikan segala yang terbaik bagi penulis selama ini
 2. Pembimbing Dr. Dendi Anggi Gumilang, S.E., M.M. dan Dr. R. Eddy Nugroho, Kaprodi MM UMB Dr. Aty Herawati, M.Si., Ketua Sidang Dr. Mirza, S.T., M.M., Penguji Dr. Mudji Sabar, M.B.A. dan seluruh dosen dan staf TU MM UMB yang sudah membantu penulis selama perkuliahan dan masa penyusunan penelitian ini
 3. Ulfa Jainita, thanks for everything
 4. Seluruh teman dan sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan kesegaran dalam berpikir dan berkeaktifitas
 5. Tempat penelitian, Divisi Pemberitaan Foto Perum LKBN Antara
- Penulis menyadari masih belum sempurna dan banyak kekurangan dalam penelitian ini. Mohon maaf apabila ada kesalahan dalam tesis ini. Semoga tesis ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi masyarakat yang membutuhkan.

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	13
1.2.1 Identifikasi Masalah	13
1.2.2 Perumusan Masalah.....	14
1.2.3 Batasan Masalah.....	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	15
1.3.1 Maksud Penelitian.....	15
1.3.2 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	16
1.4.1 Manfaat Penelitian.....	16
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	16
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan.....	17
2.2 <i>Milestone</i> Perusahaan	18
2.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	19
2.4 Logo Perusahaan	19
2.5 Lingkup Bidang Perusahaan	20
2.6 Struktur Organisasi.....	24
2.7 Sumber Daya Manusia.....	24
2.8 Tantangan Bisnis	25

2.9	Proses Kegiatan Bisnis.....	26
-----	-----------------------------	----

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

3.1	Kualitas Produk	29
3.1.1	Pengertian Produk	29
3.1.2	Klasifikasi Produk	30
3.1.3	Pengertian Kualitas Produk.....	32
3.1.4	Dimensi Kualitas Produk	34
3.2	Kualitas Layanan.....	36
3.2.1	Pengertian Kualitas Layanan.....	36
3.2.2	Model Pengukuran Kualitas Layanan	37
3.2.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	41
3.3	Harga	43
3.3.1	Pengertian Harga	43
3.3.2	Metode Penetapan Harga	45
3.3.3	Tujuan Penetapan Harga	46
3.3.4	Dimensi Harga.....	47
3.4	Kepuasan Pelanggan.....	49
3.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	49
3.4.2	Model Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	51
3.4.3	Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	53
3.4.4	Dimensi Kepuasan Pelanggan	55
3.5	Loyalitas Pelanggan.....	56
3.5.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	56
3.5.2	Jenis Loyalitas	57
3.6	Penelitian Terdahulu.....	59
3.7	Kerangka Penelitian.....	63
3.8	Hipotesis Penelitian	64

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Desain Penelitian	66
4.2	Variabel Penelitian	67
4.2.1	Definisi Konsep.....	67
4.2.2	Definisi Operasional	68

4.3	Populasi dan Sampel Penelitian	70
4.4	Jenis dan Sumber Data.....	71
4.5	Uji Kualitas Data	73
4.5.1	Uji Validitas	73
4.5.2	Uji Reliabilitas	75
4.5.3	Uji Normalitas	76
4.5.4	Analisis Jalur.....	77
4.5.5	Uji Hipotesis	78
4.6	Teknik Analisis Data	80

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1	Metode Pengumpulan Data	85
5.2	Profil Responden	86
5.2.1	Demografi Secara Individu	86
5.2.2	Demografi Secara Perusahaan.....	87
5.3	Hasil Pengujian	88
5.3.1	Uji Validitas	88
5.3.2	Uji Reliabilitas.....	92
5.3.3	Uji Normalitas	93
5.4	Analisis Jalur.....	94
5.4.1	Uji Signifikansi Simultan.....	95
5.4.2	Pengaruh Langsung	96
5.4.3	Pengaruh Tidak Langsung	108
5.4.4	Pengaruh Total	110
5.4.5	Koefisien Determinasi	113
5.5	Analisis Antar Dimensi.....	115
5.5.1	Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	119
5.5.2	Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	121
5.5.3	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	124
5.5.4	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	126
5.5.5	Analisis Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	129
5.5.6	Analisis Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	131
5.5.7	Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	134

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	136
6.2 Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN	144
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	153



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Kutipan Media Cetak	4
Tabel 1.2	Hasil Wawancara Pelanggan	6
Tabel 1.3	Perubahan Harga Foto Berita	9
Tabel 2.1	Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	24
Tabel 2.2	Karyawan Berdasarkan Jabatan	25
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu	59
Tabel 4.1	Definisi Konsep Variabel Penelitian	67
Tabel 4.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian	68
Tabel 4.3	Korelasi Hubungan Antar Variabel	83
Tabel 4.4	Tingkat Hubungan Nilai r	84
Tabel 5.1	Jenis Kelamin	86
Tabel 5.2	Pendidikan Terakhir	86
Tabel 5.3	Pekerjaan/Jabatan	87
Tabel 5.4	Ruang Lingkup	87
Tabel 5.5	Jangka Waktu Berlangganan	88
Tabel 5.6	Frekuensi Penggunaan	88
Tabel 5.7	Uji Validitas	91
Tabel 5.8	Uji Reliabilitas	92
Tabel 5.9	Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Total	112
Tabel 5.10	Tabel Variabel, Dimensi dan Pertanyaan	116
Tabel 5.11	Tabel Korelasi Antar Dimensi	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Pelanggan Antara Foto	2
Gambar 1.2	Grafik Jumlah Produksi Foto Berita Dalam Negeri	3
Gambar 1.3	Grafik Jumlah Kutipan Media Cetak.....	5
Gambar 1.4	Grafik Jumlah Foto yang Diralat dan Ditarik	8
Gambar 1.5	Perbandingan Kesalahan Berdasarkan Caption	8
Gambar 1.6	Alur Proses Pemberitaan	10
Gambar 1.7	Perbandingan Kesalahan Berdasarkan Metadata	10
Gambar 2.1	Sejarah Perum LKBN Antara	18
Gambar 2.2	Logo Perum LKBN Antara.....	19
Gambar 2.3	Ruang Lingkup Bidang Perum LKBN Antara.....	21
Gambar 2.4	Struktur Organisasi Perum LKBN Antara	24
Gambar 2.5	Alur Proses Pemberitaan	27
Gambar 3.1	Model Konseptual Servqual.....	40
Gambar 3.2	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	50
Gambar 3.3	Kerangka Penelitian	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	144
Lampiran 2 Hasil Regresi SPSS	146

