



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

ALI MUSTOFA

55315110009

**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2017



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Magister Teknik Industri**

MERCU BUANA

ALI MUSTOFA

55315110009

PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017

PENGESAHAN TESIS

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan
Nama : Ali Mustofa
NIM : 55315110009
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing


(Dr.Ir.Erry Rimawan, MBAT)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur

Program Pasca Sarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi

Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, M.T)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan
Nama : Ali Mustofa
NIM : 55315110009
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 31 Agustus 2017

Merupakan hasil pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada Tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 31 Agustus 2017



(Ali Mustofa)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Meruya, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh Tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia serta hidayah-Nya pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini tanpa ada suatu halangan apapun.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Teknik pada Program Studi Magister Teknik Industri di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Secara khusus penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir Erry Rimawan, MBAT., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, semangat, dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Tesis ini.
2. Prof.Dr.Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., PhD., Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T., dan Dr. Hernadewita selaku penguji yang telah memberikan masukan kepada penulis.
3. Dr. Lien Herliani Kusumah, M.T, selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri yang telah banyak memberikan arahan dalam penulisan tesis ini.
4. Prof. Dr. Didik J.Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana beserta segenap jajarannya.
5. Seluruh staff dan karyawan Perusahaan kemasan PT ABC Tbk yang telah banyak membantu memberikan data-data yang diperlukan dalam penyusunan tesis.
6. Istriku tercinta, Yulianti dan kedua anakku, Farah dan Fakhri atas doa dan dukungan yang tiada pernah putus.
7. Teman seperjuangan, MTI XVII yang telah banyak memberi inspirasi dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian Tesis ini.

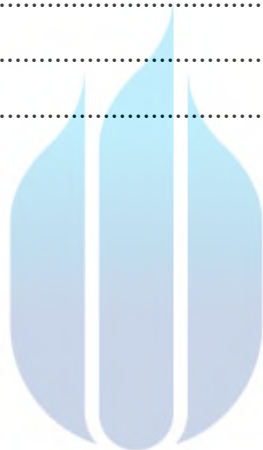
Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih memiliki banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1.4 Asumsi dan Pembatasan masalah	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teori	13
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.3 Kualitas Produk	24
2.1.4 Kualitas Layanan	31
2.1.5 Kepercayaan	36
2.2 Kajian Penelitian Sebelumnya	41
2.3. Kerangka Pemikiran	46
2.4. Penjabaran Hipotesis	47
BAB III METODOLOGI	50
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	50
3.2 Data dan Informasi	51
3.3 Variabel Penelitian	51

3.3.1	Konseptualisasi Variabel	52
3.3.2	Definisi Operasional Variabel.....	53
3.3.3	Operasionalisasi Variabel	57
3.4	Teknik Pengumpulan Data	62
3.5	Populasi dan Sample.....	63
3.5.1	Populasi Penelitian.....	63
3.5.2	Sample Penelitian.....	64
3.6	Teknik Analisis Data	64
3.6.1	Evaluasi Measurement Model (<i>outer</i>)	64
3.6.2	Pengujian Struktural Model (<i>inner</i>).....	66
3.6.3	Matrik Korelasi Antar Dimensi	69
3.7	Diagram Alur Penelitian.....	70
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS.....	71
4.1	Kerangka Penelitian.....	71
4.2	Validitas dan Reliabilitas.....	72
4.2.1	Pengujian Indikator Reliability pada second order.....	72
4.2.2	Running Ke 2	75
4.2.3	Pengujian Indikator Reliability pada first order.....	79
4.3	Analisa PLS	83
4.3.1	Pengujian Kolinieritas pada Inner Model	83
4.3.2	Koefisien model Struktural.....	84
4.3.3	Koefisien Determinasi	84
4.3.4	Effect Size.....	85
4.3.5	Blindfolding dan Predictive Relevance.....	86
4.4	Matrik Korelasi Antar Dimensi	86
BAB V	PEMBAHASAN.....	90
5.1	Temuan Utama.....	90
5.1.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	90
5.1.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	91
5.1.3	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	92
5.1.4	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan	93
5.1.5	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	94

5.1.6 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan	95
5.1.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	96
5.2 Perbandingan Hasil dengan Penelitian terdahulu	97
5.2.1 Penjelasan Hasil Penelitian Sebelumnya	97
5.2.2 Perbandingan Hasil Penelitian	100
5.3 Implikasi Industri.....	102
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	103
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	104
6.1 Kesimpulan.....	104
6.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	113
RIWAYAT HIDUP.....	135



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Nilai penjualan Perusahaan kemasan fleksibel PT ABC Tbk periode tahun 2011-2016	3
Gambar 1.2	Market share Perusahaan kemasan fleksibel PT ABC Tbk periode tahun 2016	3
Gambar 1.3	Data pelanggan Perusahaan kemasan fleksibel PT ABC Tbk selama tahun 2011 - 2016.....	5
Gambar 1.4	Penilaian kepuasan pelanggan Perusahaan kemasan fleksibel PT ABC Tbk periode tahun 2011-2016.....	6
Gambar 1.5	Retur produk Perusahaan kemasan fleksibel PT ABC Tbk periode bulan Jan-Okt 2016	8
Gambar 1.6	Ketepatan pengiriman Perusahaan kemasan fleksibel PT ABC Tbk periode tahun 2016.....	9
Gambar 1.7	Nilai penjualan produk Perusahaan kemasan fleksibel PT ABC Tbk periode bulan Jan-Okt 2016	11
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	46
Gambar 3.1	Diagram alur penelitian	70
Gambar 4.1	Kerangka model pada SmartPLS	71
Gambar 4.2	Kerangka konsep ke 2	75
Gambar 4.3	Kerangka konsep ke 3	81

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kajian Penelitian sebelumnya	42
Tabel 2.2	Matrik Hubungan kajian penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan	46
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	58
Tabel 3.2	Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	69
Tabel 3.3	Interpretasi Nilai Korelasi Dimensi	70
Tabel 4.1	Outer Loadings Second Order.....	73
Tabel 4.2	CR dan AVE Running Kerangka Konsep Ke-2 Second Order.....	76
Tabel 4.3	Outer Loading Second Order (Running Ke-2).....	77
Tabel 4.4	Discriminant Validity Second Order.....	78
Tabel 4.5	Outer Loading First Order.....	79
Tabel 4.6	CR dan AVE Running Kerangka Konsep Ke-2 First Order	80
Tabel 4.7	CR dan AVE Running Kerangka Konsep Ke-3 First Order	82
Tabel 4.8	Outer Loading Running Kerangka Konsep Ke-3 First Order	82
Tabel 4.9	Discriminant Validity First Order	83
Tabel 4.10	Hasil Kolinieritas Pada Inner Model.....	83
Tabel 4.11	Koefisien Model Struktural.....	84
Tabel 4.12	Koefisien Determinasi.....	85
Tabel 4.13	Effect Size	85
Tabel 4.14	Relevansi Prediktif.....	86
Tabel 4.15	Matrik Korelasi Antar Dimensi.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Kuesioner	114
Lampiran 2	Lembar Kuesioner	115
Lampiran 3	Distribusi Jawaban Responden	123
Lampiran 4A	Korelasi Matriks $X_1 \rightarrow Y_1$	128
Lampiran 4B	Korelasi Matriks $X_1 \rightarrow Y_1$	129
Lampiran 4C	Korelasi Matriks $X_1 \rightarrow Y_2$	130
Lampiran 4D	Korelasi Matriks $X_2 \rightarrow Y_1$	131
Lampiran 4E	Korelasi Matriks $X_2 \rightarrow Y_2$	132
Lampiran 4F	Korelasi Matriks $X_3 \rightarrow Y_1$	133
Lampiran 4G	Korelasi Matriks $X_3 \rightarrow Y_2$	134



UNIVERSITAS
MERCU BUANA