



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. CHAROEN POKPHAND INDONESIA Tbk.**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
ANDY ILA SETIAWAN
NIM : 55111120004

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN
LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. CHAROEN POKPHAND INDONESIA Tbk.**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**ANDY ILA SETIAWAN
NIM : 55111120004**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Charoen Pokphand Indonesia Tbk.

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Andy Ila Setiawan

Nim : 55111120004

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 5 Februari 2015

Pembimbing



Dr.Baruna Hadibrata,SE.,MM

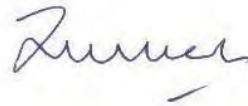
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur Pascasarjana

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



Prof.Dr.Didik J. Rachbini



Dr.Augustina Kurniasih, MM

PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Charoen Pokphand Indonesia Tbk.
Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Andy Ila Setiawan
Nim : 55111120004
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 5 Februari 2015

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.

MERCU BUANA

Jakarta, 5 Februari 2015



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 dengan judul : Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Charoen Pokphand Indonesia Tbk.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana 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: Dr.Baruna Hadibrata, SE.,MM sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Dr.Sri Subekti dan Ir. Bagus Nur Hamidi selaku pimpinan perusahaan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi dan mengambil data perusahaan sebagai bahan penelitian. Kepada Bapak Hendra Lukito dan seluruh team *Customer Service* CP yang telah membantu dalam pendistribusian dan pengumpulan data survey dari customer.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen serta rekan-rekan seangkatan yang telah saling membantu hingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, istriku Ina Setiana dan anak-anakku, Aisha Keyla Paramadina dan Aldy Hafidz Aqila Kamil yang selalu memberi semangat dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dan manfaat bagi dunia pendidikan khususnya di bidang pemasaran.

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	7
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1. Maksud Penelitian.....	8
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	8
1.3. Manfaat Penelitian	9
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	11
2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	13
2.3. Sumber Daya	17
2.4. Tantangan Bisnis di Perusahaan	18
2.5. Proses Bisnis di Perusahaan	20
BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.	23
3.1. Kajian Teori	23
3.1.1. Kepuasan Pelanggan.....	23
3.1.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	26
3.1.3. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	27
3.1.4. Kualitas Produk.....	28
3.1.5. Dimensi Kualitas Produk.....	29
3.1.6. Persepsi Harga.....	30
3.1.7. Dimensi Persepsi Harga.....	30
3.1.8. Layanan Purna Jual.....	32

3.1.9. Dimensi Layanan Purna Jual	32
3.1.10. Hubungan Kualitas Produk, Persepsi Harga dan Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36

DAFTAR ISI

	Halaman
3.2. Penelitian Terdahulu	33
3.3. Kerangka Pemikiran	41
3.4. Hipotesis Penelitian	42
 BAB. IV. METODE PENELITIAN	
4.1. Jenis Desain Penelitian	43
4.2. Ruang Lingkup	43
4.3. Lokasi Penelitian	44
4.4. Pendekatan Penelitian	44
4.5. Variabel Penelitian	45
4.5.1. Definisi Konsep	45
4.5.2. Definisi Operasional	45
4.6. Populasi dan Sampel Penelitian	47
4.6.1. Populasi	47
4.6.2. Sampel	48
4.6.3. Penentuan Populasi dan Sampel	48
4.7. Jenis dan Sumber Data	49
4.7.1. Data Primer	49
4.7.2. Data Sekunder	50
4.8. Teknik Pengumpulan Data	50
4.8.1. Kuisisioner	50
4.8.2. Wawancara	51
4.9. Teknik Analisis Data	51
4.9.1. Uji Kualitas Instrumen / Kuisisioner	51
4.9.1.1. Uji Validitas	52
4.9.1.2. Uji Reliabilitas	52
4.9.2. Uji Asumsi Klasik	54
4.9.2.1. Uji Normalitas	54
4.9.2.2. Uji Multikolinieritas	56
4.9.2.3. Uji Heteroskedastisitas	57
4.9.3. Teknik Analisa	58
4.9.3.1. Analisa Deskriptif	58
4.9.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.9.3.3. Analisis Korelasi Regresi Linier Berganda	60
4.9.4. Uji Hipotesis	61
4.9.4.1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji <i>t</i>)	61
4.9.4.2. Uji Signifikansi Simultan / Bersama (Uji <i>F</i>)	62

4.9.4.3. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.9.4.4. Analisis Keragaman / Anova	64
4.9.4.5. Analisis Korelasi Antar Dimensi	65

DAFTAR ISI

	Halaman
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Karakteristik Responden	67
5.1.1. Jenis Kelamin	67
5.1.2. Usia Responden	68
5.1.3. Pendidikan Responden.....	69
5.1.4. Lokasi Usaha.....	69
5.1.5. Lama Usaha	70
5.1.6. Skala Usaha.....	71
5.2. Deskriptif Statistik Variabel Penelitian	72
5.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	76
5.3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Produk.....	77
5.3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Harga.....	78
5.3.3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Layanan Purna Jual	79
5.3.4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	80
5.4. Hasil Pengujian Asumsi Klasik	81
5.4.1. Uji Normalitas	81
5.4.2. Uji Multikolinieritas.....	83
5.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	83
5.5. Hasil Pengujian Regresi	84
5.5.1. Regresi Linier Berganda	84
5.5.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	86
5.6. Hasil Pengujian Hipotesis	87
5.6.1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	87
5.6.2. Uji Signifikansi secara Simultan / Bersama-sama (Uji F)	88
5.7. Matriks Korelasi Antar Dimensi	90
5.8. Pembahasan Hasil Penelitian	92
 BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	95
6.2. Saran	96
 DAFTAR PUSTAKA	99
 LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1. Marketshare <i>Day Old Chick</i> (DOC) Ayam <i>Broiler</i> Nasional (%).....	2
1.2. Total Produksi, Omzet Penjualan dan Harga DOC (<i>Day Old Chick</i>) PT.Charoen Pokphand Indonesia Tahun 2009 – 2013	3
1.3. Data Komplain DOC PT.Charoen Pokphand Indonesia tahun 2013	4
1.4. Data Pra Penelitian terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PT.Charoen Pokphand	5
3.1. Ukuran Kepuasan Pelanggan	24
3.2. Rangkuman Penelitian Terdahulu	33
4.1. Operasional Variabel	46
4.2. Tingkatan Jawaban pada Skala Likert	47
4.3. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	61
4.4. Matriks Korelasi Dimensi Antar Variabel	65
5.1. Indeks Kualitas Produk	73
5.2. Indeks Persepsi Harga	74
5.3. Indeks Layanan Purna Jual	74
5.4. Indeks Kepuasan Pelanggan	75
5.5. Validitas Butir Pertanyaan Kualitas Produk	77
5.6. Reliabilitas Butir Pertanyaan Kualitas Produk	77
5.7. Validitas Butir Pertanyaan Persepsi Harga	78
5.8. Reliabilitas Butir Pertanyaan Persepsi Harga	78
5.9. Validitas Butir Pertanyaan Layanan Purna Jual	79
5.10. Reliabilitas Butir Pertanyaan Layanan Purna Jual	79
5.11. Validitas Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan	80
5.12. Reliabilitas Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan	80
5.13. Uji Multikolinieritas	83
5.14. Regresi Linier Berganda	85
5.15. Koefisien Determinan (R^2)	86
5.16. Uji F (Uji Simultan)	89
5.17. Matriks Korelasi Antar Dimensi	90

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1. Grafik Hasil Pra Penelitian Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Charoen Pokphand	6
2.1. Fasilitas Produksi PT.Charoen Pokphand Indonesia	11
2.2. Proses Bisnis PT.Charoen Pokphand Indonesia	20
2.3. Proses Produksi DOC PT.Charoen Pokphand Indonesia.....	21
3.1. Korelasi Antara Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan	37
3.2. Korelasi Antara Persepsi Harga dan Kepuasan Pelanggan.....	39
3.3. Korelasi Antara Layanan Purna Jual dan Kepuasan Pelanggan	40
3.4. Model Penelitian	41
5.1. Prosentase Jenis Kelamin Responden.....	67
5.2. Prosentase Usia Responden	68
5.3. Pendidikan Responden.....	69
5.4. Lokasi Usaha.....	69
5.5. Lama Usaha	70
5.6. Skala Usaha.....	71
5.7. Histogram Uji Normalitas.....	81
5.8. Kurva Normalitas Probability-Plot	82
5.9. Uji Heteroskedastisitas.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lembar Kuisisioner	103
2. Tabulasi Hasil Pengisian Kuisisioner oleh Responden	107
3. Hasil Olah Data Profil Responden	109
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian	111
5. Hasil Uji Normalitas	114
6. Hasil Uji Multikolinieritas dan Heterokedastisitas	115
7. Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinan, Uji t dan Uji F	116
8. Tabel r (Product Moment)	117
9. Tabel Distribusi t	118
10. Tabel Distribusi F	119
11. Daftar Riwayat Hidup	120

