



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN PENJUALAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN TRUK
MITSUBISHI COLT DIESEL BARU**

KARYA AKHIR

Oleh :

TOMMY ADIANTO

55109120051

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

2012

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Penjualan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Truk Mitsubishi Colt Diesel**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Tommy Adianto

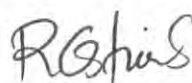
NIM : 55109120051

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 11 Agustus 2012

Mengesahkan,

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



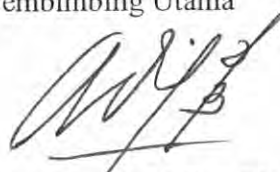
Dr. Rina Astini, SE, ME

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph. D.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya akhir ini :

Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Penjualan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen Truk Mitsubishi Colt Diesel**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Tommy Adianto

NIM : 55109120051

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 11 Agustus 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah 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.

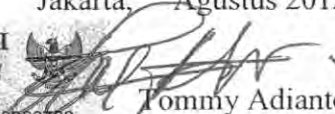
Jakarta, Agustus 2012

METERAI
TEMPEL
PAKET PEMBAYARAN BANGUN
TGL

52FC7ABF478960788
ENAM RIBU RUPIAH

6000

DJP


Tommy Adianto

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia – Nya sehingga karya akhir tesis ini dapat terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Kedua Orangtua, Mertua, Isteri tercinta (Ika Rostika, S.Pi.) dan kedua buah hati tercinta (Arkan Yudha Ardianto dan Khaira Lubna Aqilla Ardiani).
2. Bp. Ir. Har Adi Basri, M. Ec., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Utama serta Bp. Muchsin Saggaff Shihab, MBA, Ph.D dan Ibu Dr. Rina Astini, SE, ME selaku Dosen Penguji.
3. Bp. Imam Choeru Cahya selaku *Department Head Strada Triton Strategy* – PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motors, Jakarta.
4. Para pimpinan dealer resmi Mitsubishi di Area Jabotabek (Bp. : Gantha S./ Nur Amin / Heru S./ Dede S./ Sugiana / Indra H./ Mustar M./ Efi S.).
5. Para Dosen Pengajar MM Universitas Mercu Buana (Menteng – Jakarta) Angkatan XV.

Jakarta, Agustus 2012

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	9
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN DAN INDUSTRI	10
2.1 Sejarah Perusahaan	10
2.2 Lingkup Bidang Usaha	13
2.3 Struktur Organisasi	17
2.4 Tantangan Bisnis	19

2.5	Proses Bisnis	23
BAB III	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS	26
3.1	Kajian Pustaka	26
3.2	Penelitian Terdahulu	37
3.3	Kerangka Penelitian	47
3.4	Hipotesis Penelitian	48
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN	51
4.1	Tempat dan Waktu Penelitian	51
4.2	Metode Penelitian	51
4.3	Populasi	52
4.4	Sampel	53
4.5	Metode Pengumpulan Data	54
4.6	Jenis dan Sumber Data	55
4.7	Identifikasi dan Operasionalisasi Variabel	56
4.8	Metode Analisis Data	59
4.9	Pengujian Instrumen Penelitian	67
4.10	Uji Asumsi Klasik	69
4.11	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	71
BAB V	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	74
5.1	Analisis Karakteristik Responden	74
5.2	Analisis Deskriptif	76

5.3	Deskriptif Variabel Penelitian	81
5.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	83
5.5	Uji Asumsi Klasik	86
5.6	Uji Analisis Jalur	88
5.7	Hasil Analisis Jalur	102
5.8	Analisis Korelasi Antar Indikator	106
5.9	Pembahasan	108
BAB VI	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	111
6.1	Kesimpulan	111
6.2	Implikasi Teoritis	112
6.3	Implikasi Manajerial	114
6.4	Keterbatasan Penelitian	116
6.5	Saran	117
DAFTAR PUSTAKA		119
LAMPIRAN		122
RIWAYAT HIDUP		141

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pangsa Pasar Truk Colt Diesel di Area Jabotabek	2
Tabel 1.2	Ketidakpuasan Konsumen dari Aspek Produk Colt Diesel Baru	3
Tabel 1.3	Jumlah Varian dan Rentang Daftar Harga Truk Ringan	5
Tabel 2.1	Tren Penjualan Kendaraan Tipe Truk di Indonesia	15
Tabel 2.2	Tren Pangsa Pasar Antar Merek Truk Ringan di Indonesia	20
Tabel 2.3	Jumlah Varian dan Tipe Truk Mitsubishi Colt Diesel	21
Tabel 2.4	Data <i>Retail Sales</i> Truk Mitsubishi Colt Diesel per Area	22
Tabel 2.5	Jumlah Jaringan Resmi Truk Ringan di Area Jabotabek	23
Tabel 2.6	Jumlah Jaringan Merek Mitsubishi di Indonesia	24
Tabel 3.1	Hasil Penelitian Terdahulu	40
Tabel 4.1	Komposisi <i>Invoice Open</i> Truk Mitsubishi Colt Diesel Baru Tahun 2011	52
Tabel 4.2	Komposisi Jumlah Sampel Penelitian di Area Jabotabek	54
Tabel 4.3	Definisi Variabel dan Indikator Penelitian	58
Tabel 4.4	Tingkat Hubungan Koefisien Korelasi	62
Tabel 5.1	Analisis Karakteristik Responden	74
Tabel 5.2	Analisis Deskriptif Indikator Kualitas Produk (X_{produk})	77
Tabel 5.3	Analisis Deskriptif Indikator Kualitas Layanan Penjualan (X_{layanjua})	78
Tabel 5.4	Analisis Deskriptif Indikator Harga (X_{harga})	79
Tabel 5.5	Analisis Deskriptif Indikator Kepuasan Konsumen (Y_{puas})	80
Tabel 5.6	Analisis Deskriptif Indikator Loyalitas Konsumen (Y_{loyal})	81

Tabel 5.7	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	81
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas Indikator Penelitian	84
Tabel 5.9	Hasil Uji Reliabilitas Indikator Penelitian	85
Tabel 5.10	Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian	87
Tabel 5.11	Hasil Uji Multikolineritas Variabel Penelitian	87
Tabel 5.12	Hasil Uji Durbin Watson	88
Tabel 5.13	Hipotesis Jalur Model 1	89
Tabel 5.14	Koefisien Korelasi Jalur Model 1	91
Tabel 5.15	Uji F (Uji Simultan) dan Koefisien Determinasi Jalur Model 1	91
Tabel 5.16	Uji t (Uji Individual) Jalur Model 1	93
Tabel 5.17	Hipotesis Jalur Model 2	96
Tabel 5.18	Koefisien Korelasi Jalur Model 2	98
Tabel 5.19	Uji F (Uji Simultan) dan Koefisien Determinasi Jalur Model 2	98
Tabel 5.20	Uji t (Uji Individual) Jalur Model 2	100
Tabel 5.21	Rangkuman Dekomposisi Koefisien Jalur Model 1 dan 2	106
Tabel 5.22	Matrik Analisis Korelasi Antar Indikator	106
Tabel 6.1	Implikasi Manajerial Berdasarkan Skala Prioritas	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tren Penjualan Kendaraan Roda Empat di Indonesia	14
Gambar 2.2	Struktur Organisasi PT KTB per Oktober 2011	19
Gambar 2.3	Alur Penjualan Unit Kendaraan	25
Gambar 3.1	Kerangka Penelitian yang Dikembangkan	48
Gambar 3.2	Hipotesis Penelitian	49
Gambar 4.1	Kerangka Kausal Empiris Antar Jalur	64
Gambar 5.1	Hasil Uji Normalitas <i>Scatterplot</i>	86
Gambar 5.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Grafikplot</i>	88
Gambar 5.3	Kerangka Kausal Empiris Antar Jalur Model 1	90
Gambar 5.4	Kausal Empiris Antar Jalur Model 1	95
Gambar 5.5	Kerangka Kausal Empiris Antar Jalur Model 2	97
Gambar 5.6	Kausal Empiris Antar Jalur Model 2	102

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Pengantar Kuesioner	122
Lampiran 2.	Isi Kuesioner (1)	123
Lampiran 3.	Isi Kuesioner (2)	124
Lampiran 4.	Isi Kuesioner (3)	125
Lampiran 5.	Isi Kuesioner (4)	126
Lampiran 6.	Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian	127
Lampiran 7.	Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian (Lanjutan)	128
Lampiran 8.	Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian (Lanjutan).....	129
Lampiran 9.	Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian (Lanjutan).....	130
Lampiran 10.	Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian (Lanjutan)	131
Lampiran 11.	Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian (Lanjutan)	132
Lampiran 12.	Analisis Korelasi Antar Indikator	133
Lampiran 13.	Analisis Korelasi Antar Indikator (Lanjutan)	134
Lampiran 14.	Analisis Korelasi Antar Indikator (Lanjutan)	135
Lampiran 15.	Analisis Korelasi Antar Indikator (Lanjutan)	136
Lampiran 16.	Hasil Output Regression Model 1	137
Lampiran 17.	Hasil Output Analisis Korelasi Model 1	138
Lampiran 18.	Hasil Output Regression Model 2	139
Lampiran 19.	Hasil Output Analisis Korelasi Model 2	140