



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI KEMBALI
TEPUNG TERIGU PT. EASTERN PEARL FLOUR MILLS**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh

Lucian Reiner Wawondatu

NIM 55109120070

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAGEMENT
2012**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI KEMBALI
TEPUNG TERIGU PT. EASTERN PEARL FLOUR MILLS**

KARYA AKHIR

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh

Lucian Reiner Wawondatu

NIM 55109120070

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAGEMENT
2012**

PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Membeli Kembali Tepung Terigu PT. Eastern Pearl Flour Mills.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Lucian Reiner Wawondatu

NIM : 55109120070

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 10 Maret 2012

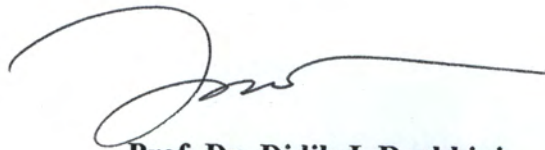
Mengesahkan

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**



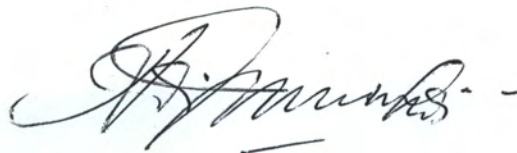
Dr. Rina Astini, SE. ME

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama



Dr. Adi Nurmahdi, MBA

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pertanyaan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Membeli Kembali Tepung Terigu PT. Eastern Pearl Flour Mills.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Lucian Reiner Wawondatu

NIM : 55109120070

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 10 Maret 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, 10 Maret 2012



Lucian Reiner Wawondatu

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan atas lindunganNya dan berkatNya kepada kita semua sehingga penulis bisa menyelesaikan karya akhir ini.

Karya akhir ini merupakan syarat untuk menyelesaikan program Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang begitu besar kepada :

1. Dr. Rina Astini, SE. ME, Selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
2. Bpk. Dr. Adi Nurmahdi, MBA Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.
3. Mr. Rudy Soeparman, Selaku Sales and Marketing Director PT. Eastern Pearl Flour Mills yang selalu memberikan kesempatan untuk berkarya.
4. Kedua orang tua tercinta, Mama tercinta yang selalu membuat aku bersemangat dan berkreatifitas, berani dan tabah serta sosok Papaku yang pekerja keras yang selalu memberikan ide dan dapat menikmati nikmatnya dari sebuah kerja keras.
5. Jane Jurrike Sanger. Istriku tercinta, yang selalu melayaniku dengan penuh cinta kasih dan kesetiaan, memberi semangat dan tak pernah lupa untuk mendoakanku sehingga aku selalu bersemangat.
6. Seluruh Team Region West Area (Bpk. Asmoro, Bpk. Rifky, Bpk Faisal Adnan, Sudiby, Margono, Budi, Haryana dan Eman) yang tak pernah berhenti untuk selalu bekerjasama dalam semua tugas dan tanggung jawab team.
7. Seluruh karyawan PT. Eastern Pearl Flour Mills atas dukungannya selama penulis mengerjakan karya tulis ini hingga selesai.

Tulisan ini masih jauh dari sempurna, saran dan kritik masih diperlukan agar menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap karya ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 10 Maret 2012

Lucian Reiner Wawondatu

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

2.1. Sejarah	7
2.2. Deskripsi Produk	8
2.3. Pertumbuhan Impor Gandum	9
2.4. Industri Tepung Terigu Nasional	13
2.5. PT. Eastern Pearl Flour Mills	14

BAB III LANDASAN TEORI

3.1. Pemasaran.....	18
3.1.1. Pemasaran Produk.....	19
3.2. Kualitas Pelayanan.....	22
3.3. Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)	28
3.4. Keputusan Pembelian	34
3.4.1. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian....	36
3.5. Penelitian Terdahulu.....	38
3.6. Kerangka Pemikiran	40
3.7. Hipotesis Penelitian	41

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Jenis dan Sumber Data	42
4.2. Definisi Operasional Variabel	42
4.3. Populasi dan Sampel	46
4.3.1. Populasi Penelitian.....	46
4.3.2. Sampel Penelitian.....	46
4.4. Metode Pengumpulan Data	47
4.5. Uji Hipotesis.....	47
4.6. Metode Analisis.....	48
4.6.1. Pengukuran Validitas	48
4.6.2. Pengukuran Reliabilitas	49

4.6.3. Pengujian Asumsi Klasik.....	50
4.7. Analisis Data	52
4.7.1. Korelasi	52
4.7.2. Penentuan Koefisien Determinasi (R^2)	53
4.7.3. Uji Regresi Berganda.....	54
4.8. Pengujian Asumsi Klasik	55
4.8.1. Pengujian Normalitas.....	55
4.8.2. Pengujian Multikolinearitas	55
4.8.3. Pengujian Heteroskedastisitas.....	57
 BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
5.1. Deskriptif Profil Responden	58
5.2. Uji Validitas	61
5.3. Uji Asumsi Klasik	65
5.3.1. Uji Normalitas.....	65
5.3.2. Uji Multikolinearitas	66
5.3.3. Hasil Pengujian Heterokedastisitas.....	67
5.4. Uji Statistik Deskriptif.....	68
5.5. Pengujian Hipotesis	69
5.6. Pembahasan	77
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	79
6.2. Saran.....	80
6.2.1. Saran Bagi Perusahaan.....	80
6.2.2. Saran Bagi Peneliti Lebih Lanjut.....	81
 DAFTAR PUSTAKA	
83	
 LAMPIRAN	
85	
 KUESIONER.....	
99	
 RIWAYAT HIDUP	
101	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.	Lima Tingkatan Produk	21
Gambar 3.2.	Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian	35
Gambar 3.3.	Keputusan Pembelian.....	37
Gambar 3.3.	Model Paradigma Penelitian	40
Gambar 5.1.	Profil Responden Berdasarkan Omset Per Bulan	58
Gambar 5.2.	Profil Responden Berdasarkan Lama Perusahaan Berdiri	59
Gambar 5.3.	Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	60
Gambar 5.4.	Profil Responden Berdasarkan Alasan Memilih Tepung Terigu PT. Eastern Pearl Flour Mills	61
Gambar 5.5.	Normal P-P Plot dengan Variabel Keputusan Membeli Kembali.....	66
Gambar 5.6.	Scatter plot Dependent Variabel: Keputusan Membeli Kembali.....	68



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Produsen Tepung Terigu Indonesia dan Kapasitasnya	3
Tabel 2.1. Perkembangan Impor Gandum Indonesia.....	11
Tabel 2.2. Impor Gandum Menurut Negara Asal	12
Tabel 2.3. Proyeksi Kapasitas Produsen Baru di Indonesia.....	13
Tabel 2.5. Profil PT. Eastern Pearl Flour Mills	16
Tabel 4.1. Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.2. Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.3. Operasionalisasi Variabel Keputusan Membeli Kembali	45
Tabel 4.4. Interpretasi Koefisien Korelasi	53
Tabel 5.1. Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i>	62
Tabel 5.2. Hasil Uji Validitas	63
Tabel 5.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 5.4. Uji Normalitas dengan Kolmogrov-Smirnov	65
Tabel 5.5. Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 5.6. Hasil Pengujian Heterokedastisitas.....	67
Tabel 5.7. Hasil Statistik Deskriptif.....	68
Tabel 5.8. Hasil Pengujian Regresi Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Membeli Kembali	69
Tabel 5.9. Hasil Pengujian Regresi Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Membeli Kembali	70
Tabel 5.10. Hasil Pengujian Regresi Secara Simultan.....	71
Tabel 5.11. Uji ANOVA	72
Tabel 5.12. Uji Koefisien Determinasi	73
Tabel 5.13. Uji Korelasi Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan..... Membeli Kembali	74
Tabel 5.14. Uji Korelasi Dimensi Antara Dimensi Kepuasan Pelanggan	76

MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Pengujian Distribusi Frekuensi Profil Responden	85
Lampiran 2 Hasil Pengujian Validitas Dan Reliabilitas	86
Lampiran 3 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif	89
Lampiran 4 Hasil Pengujian Normalitas	90
Lampiran 5 Hasil Pengujian Multikolinearitas	91
Lampiran 6 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	92
Lampiran 7 Hasil Pengujian Autokorelasi	94
Lampiran 8 Hasil Pengujian Regresi	95
Lampiran 9 Hasil Pengujian Korelasi	98



UNIVERSITAS
MERCU BUANA