

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP NILAI YANG DI RASAKAN DALAM UPAYA
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Transjakarta (*e-ticket*) Halte Harmoni
Central Busway)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen S1
Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Rara Sukma Anindya

Nim : 43111010205

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2016

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP NILAI YANG DI RASAKAN DALAM UPAYA
PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Transjakarta (*e-ticket*) Halte Harmoni
Central Busway)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : Rara Sukma Anindya
Nim : 43111010205

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rara Sukma Anindya
NIM : 43111010205
Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari Karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembuatan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Februari 2016



Rara Sukma Anindya

NIM: 43111010205

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rara Sukma Anindya
NIM : 43111010205
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Nilai Yang Di Rasakan Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Transjakarta (*E-Ticket*) Halte Harmoni Central Busway).

Tanggal Lulus Ujian : 16 Februari 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,


(Mochamad Rizki Sadikin, BBA, MBA)

Tanggal: 1/2/2016


(Luna Haningsih, SE., ME)

Tanggal: 1/3/16

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis,

Ketua Program Studi
Manajemen S1.


(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA)

Tanggal: 15/3/'16


(Dr. Rina Astini, SE., MM)

Tanggal: 6/8 2016.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Nilai Yang Dirasakan Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Kartu Transjakarta (*e-ticket*) Halte Harmoni Central Busway)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penulis skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Mochamad Rizki Sadikin, BBA, MBA, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua Erfa'i Atmanagara, SH dan Anggraini serta kakak tercinta Panji Kusuma Yudha yang telah memberikan do'a, memberi dukungan,

semangat dan kasih sayang yang tiada batasnya sehingga penulis bisa mencapai pendidikan sampai saat ini.

2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Jajaran Program Studi Manajemen S1, Ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku Kaprodi Manajemen S1, Ibu Luna Haningsih SE., ME dan Ibu Hesti Maheswari SE., M.Si selaku Sekretaris I dan Sekretaris II Program Studi Manajemen S1.
5. Aldy Trias Putra, terimakasih atas do'a, semangat, dan kasih sayang yang di berikan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Tamara Indahwati, terimakasih selama ini sudah selalu ada menemani penulis kemanapun dan kapanpun, memberikan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi Marjan, Tika, Ima, Ida, Mia, Rhanty, Al-ambiya, Agy gembel, Fahmi, Aping, Hafizri, Idham, Suryana, Tyo, Patar, Jalil, Rhanty, dan Godel yang saling memberi semangat dan saling membantu, semoga kita semua selalu diberi kemudahan dalam hal apapun.
8. Sahabatku tercinta Sari, Mayang, Dhony, Lusie, Mini, Haidar, Cupi, terimakasih atas do'a, semangat, dukungan dan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

9. Terima kasih juga untuk semua sahabat serta teman-teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas semua canda tawa, dukungan, serta doa-doa terbaik yang telah diberikan.

Kepada seluruh pihak, saudara, sahabat dan teman penulis lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas semua semangat, motivasi dan doa-doa terbaik yang telah diberikan. Semoga Allah SWT membalas segala yang kalian berikan dengan segala rahmat dan anugerah-Nya. Skripsi yang penulis susun ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun cara penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang.

Jakarta, 16 Februari 2016



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Rara Sukma Anindya

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	12
1. Manajemen Pemasaran	12
2. Kualitas Produk	15
2.1 Pengertian Kualitas Produk	15
2.2 Dimensi Kualitas Produk	17
3. Kualitas Layanan	18
3.1 Definisi Kualitas Layanan	19
3.2 Cara Mengukur Tingkat Kualitas Layanan	21
3.3 Meningkatkan Produktivitas Kualitas Layanan.....	22

4. Nilai Yang Dirasakan	23
4.1 Definisi Nilai Yang Dirasakan	24
4.2 Cara Mengukur Tingkat Nilai Yang Dirasakan	26
5. Kepuasan Pelanggan	27
5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	27
5.2 Alat-alat Mengukur Kepuasan Pelanggan	29
5.3 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	32
5.4 Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan	33
6. Pengaruh Antar Variabel	34
6.1 Pengaruh Antara Kualitas Produk dan Nilai Yang Dirasakan	34
6.2 Pengaruh Antara Kualitas Layanan dan Nilai Yang Dirasakan	35
6.3 Pengaruh Antara Nilai Yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan	36
6.4 Pengaruh Antara Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan	37
6.5 Pengaruh Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	37
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Rerangka Pemikiran	40
D. Hipotesis	40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
1. Waktu Penelitian	42
2. Tempat Penelitian	42
B. Desain Penelitian	42
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	43
1. Definisi Variabel	43
2. Operasionalisasi Variabel	43

D. Skala Pengukuran Variabel	46
E. Populasi dan Sampel Penelitian	47
1. Populasi Penelitian	47
2. Sampel Penelitian	47
F. Teknik Pengumpulan Data	48
G. Jenis Data Penelitian.....	49
H. Metode Analisis	49
1. Structural Equation Modeling (SEM)	50
a. Notasi LISREL (Linear Structural Relationship)	51
b. Tahap-tahap Dalam SEM	53
2. Uji Validitas	59
3. Uji Reliabilitas	60
4. Uji Hipotesis	61

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	65
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	66
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Bus Transjakarta	68
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel	68
1. Hasil Uji Validitas	68
a. Variabel Kualitas Produk	69
b. Variabel Kualitas Layanan	70
c. Variabel Nilai Yang Dirasakan	71
d. Variabel Kepuasan Pelanggan	72
2. Hasil Uji Reliabilitas	72

D. Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran	73
1. Uji Kecocokan Model Pengukuran Untuk Masing-masing Variabel	73
a. Variabel Kualitas Produk	73
b. Variabel Kualitas Layanan	75
c. Variabel Nilai Yang Dirasakan	76
d. Variabel Kepuasan Pelanggan	77
2. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	78
3. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T)	80
4. Pengujian Hipotesis Penelitian	82
E. Analisis Hasil Penelitian	84
1. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Yang Dirasakan	84
2. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nilai Yang Dirasakan.....	84
3. Analisis Pengaruh Nilai yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Pelanggan	85
4. Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	86
5. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	86

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	88
B. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA	93
----------------------	----

LAMPIRAN	96
----------------	----

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	38
3.1	Operasional Variabel	45
3.2	Instrumen Skala LIKERT	49
3.3	Notasi - notasi LISREL	52
3.4	Goodness Of Fit Index	57
4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	65
4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	66
4.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan Responden	67
4.4	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Menggunakan	68
4.5	Uji Validitas Kualitas Produk	69
4.6	Uji Validitas Kualitas Layanan.....	70
4.7	Uji Validitas Nilai Yang Dirasakan.....	71
4.8	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	72
4.9	Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel	73
4.10	Hasil Uji Kecocokan Model Struktural	80
4.11	Hasil Uji Kecocokan Struktural Model penelitian.....	82
4.12	Hasil Pengujian Hipotesis	83

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tiket elektronik (<i>e-ticket</i>) Transjakarta	3
1.2	Jumlah Penumpang Transjakarta Busway di DKI Jakarta per Triwulan Tahun 2004-2012 (orang penumpang).....	5
2.1	Rerangka Pemikiran	40
4.1	Model Pengukuran Variabel Kualitas Produk	74
4.2	Model Pengukuran Variabel Kualitas Layanan	75
4.3	Model Pengukuran Variabel Nilai Yang Dirasakan	76
4.4	Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan	77
4.5	Model Pengukuran Konstruksi Variabel Penelitian	79
4.6	Model Struktural (T-Value).....	81

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	97
Lampiran 2	Hasil Karakteristik Responden	101
Lampiran 3	Hasil Kuesioner	103
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian (Output LISREL)	117
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Output SPSS)	119
Lampiran 6	Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran	122
Lampiran 7	Hasil Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	124
Lampiran 8	Model Struktural (Uji T).....	126

UNIVERSITAS
MERCU BUANA