



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT. HARGEN
NUSANTARA TANGERANG**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Dian Permata Sari
55116120013

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT. HARGEN
NUSANTARA TANGERANG**

TESIS

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

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dian Permata Sari

55116120013

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Hargen
Nusantara Tangerang

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Dian Permata Sari

NIM : 55116120013

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 26 Februari 2020

Mengesahkan,

Pembimbing



(Dr. Mochamad Mukti Ali, MM.)

MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus)



(Dudi Permana, Ph.D.)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Dian Permata Sari

NIM : 55116120013

Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Hargen Nusantara Tangerang”

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 02 Maret 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 29%.

Jakarta, 02 Maret 2020

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Hargen Nusantara Tangerang

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Dian Permata Sari

NIM : 55116120013

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 26 Februari 2020

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 pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 26 Februari 2020



(Dian Permata Sari)

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the effect of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction of PT. Hargen Nusantara. The research data is annual data for the observation period of 3 years (2015-2017). The sampling method used is non probability sampling. The population is 380 customers, from the population there are 300 customers meeting the criteria as sample. The analytical method used in this study is multiple linear regression. Data was collected from interviews and questionnaires. Data was analyzed using SPSS Version 25. The research results showed that: (1) Product Quality partially affects Customer Satisfaction; (2) Service Quality partially affect Customer Satisfaction; (3) Product Quality and Service Quality simultaneously affect Customer Satisfaction

Keywords: Product Quality, Service Quality and Customer Satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Hargen Nusantara. Data penelitian merupakan data tahunan untuk periode observasi selama 3 tahun (2015-2017). Metode sampling yang digunakan adalah non *probability* sampling. Dari populasi 380 pelanggan, terdapat 300 pelanggan memenuhi kriteria menjadi sebagai sampel. Sampel tersebut adalah 300 pelanggan yang telah melakukan pembelian genset di PT. Hargen Nusantara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuisioner. Data dianalisis menggunakan analisis software SPSS Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan; (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan; (3) Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Hargen Nusantara Tangerang”.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih terdapat kelemahan yang perlu diperkuat dan kekurangan yang perlu dilengkapi. Karena itu, dengan rendah hati penulis mengharapkan masukan, koreksi dan saran untuk memperkuat kelemahan dan melengkapi kekurangan tersebut.

Dalam penyusunan Tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada:

1. Dr. Mochamad Mukti Ali, MM. Selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Proposal Tesis hingga Tesis ini dapat diselesaikan
2. Dr. Augustina Kurniasih, ME. Selaku ketua ujian sidang yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun selama proses sidang
3. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. Selaku dosen penelaah yang telah memberikan saran selama proses sidang
4. Kedua orang tua penulis yang penuh kasih sayang memberikan dukungan penuh untuk penyusunan Tesis ini
5. Adi Wahyu Pratama S.Psi sebagai sahabat terbaik yang selalu memberikan *support* dan membantu dalam proses penyusunan
6. Bapak Prof. Dr. –Ing. Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana
7. Dudi Permana, Ph.D. Selaku Kaprodi Program Magister Manajemen atas kebijakan-kebijakan yang diberikan

8. Seluruh jajaran dosen Jurusan Magister Manajemen yang telah memberikan ilmu mulai dari semester awal sampai dengan penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
9. Seluruh Staff dan Karyawan Pascasarjana Magister Manajemen Mercubuana yang telah membantu penulis mengurus keperluan administrasi Tesis.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan kritik yang membangun dan berbagai pihak untuk menyempurnakan Tesis ini. Penulis berharap Tesis ini dapat bermanfaat dalam pengembangan pasar modal di Indonesia dan semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya kepada kita. Amiin.

Jakarta, 26 Februari 2020

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dian Permata Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian	11
1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian	11
1.2.2 Pembatasan Masalah Penelitian	12
1.2.3 Perumusan Masalah Penelitian	12
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	13
1.4 Sistematika Penulisan	14
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Pengertian Pemasaran	15
2.1.2 Produk	16
2.1.3 Kualitas Produk	18
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk	18

2.1.3.2	Dimensi Kualitas Produk	19
2.1.4	Kualitas Pelayanan	21
2.1.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.1.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.1.5	Kepuasan Pelanggan	23
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2.1.5.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan	29
2.2	Penelitian Terdahulu	29
2.2.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.2.4	Penelitian Terdahulu	35
2.3	Kerangka Pemikiran	49
2.4	Hipotesis	50

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	51
3.2	Variabel Penelitian	53
3.2.1	Definisi Operasional	53
3.2.1.1	Kualitas Produk	53
3.2.1.2	Kualitas Pelayanan	55
3.2.1.3	Kepuasan Pelanggan	55
3.3	Populasi dan Sampel	56
3.3.1	Populasi	56
3.3.2	Sampel	57
3.4	Jenis dan Sumber Data	58
3.5	Metode Pengumpulan Data	59
3.6	Teknik Analisis Data	60

3.6.1	Uji Validitas	60
3.6.2	Uji Reliabilitas	60
3.7	Teknik Asumsi Klasik	61
3.7.1	Uji Normalitas	61
3.7.2	Uji Multikolinieritas	62
3.7.3	Uji Regresi Linear Berganda	62
3.7.4	Uji Hipotesis	63

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Perusahaan.....	67
4.1.1	Sejarah Perusahaan	67
4.1.2	Lingkup dan Bidang Usaha	68
4.1.3	Sumber Daya	69
4.1.4	Tantangan Bisnis	70
4.1.5	Proses Kegiatan Fungsi Bisnis	71
4.2	Karakteristik Responden	72
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Perusahaan	73
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Membeli Genset	74
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	75
4.3	Deskriptif Data Hasil Tanggapan Responden	75
4.3.1	Hasil Distribusi Data Variabel Kualitas Produk	75
4.3.2	Hasil Distribusi Data Variabel Kualitas Pelayanan	78
4.3.3	Hasil Distribusi Data Variabel Kepuasan Pelanggan	81
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
4.4.1	Hasil Uji Validitas	83
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	84
4.4.3	Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik	85

4.4.4 Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda	86
4.5 Uji Hipotesis	89
4.5.1 Uji Statistik T	89
4.5.2 Uji Statistik F	90
4.5.3 Analisa Koefisien Determinasi	91
4.5.4 Uji Korelasi Antar Dimensi	92
4.6 Pembahasan	94
4.6.1 Hubungan Kuallitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Hargen Nusantara Tangerang	94
4.6.2 Hubungan Kuallitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Hargen Nusantara Tangerang	96
4.6.3 Implikasi Hasil Penelitian Pada Perusahaan	98
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	101
 DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1.1	Kompetitor PT. Hargen Nusantara	5
1.2	Jumlah Unit Terjual dan Omset PT. Hargen Nusantara	5
1.3	Frekuensi Pembelian Pelanggan PT. Hargen Nusantara Tahun 2015-2017 ...	6
1.4	Hasil Pra-Survey Kualitas Produk	8
1.5	Hasil Pra- Survey Kualitas Pelayanan	9
1.6	Hasil Pra-Survey Kepuasan Pelanggan	9
2.1	Penelitian Terdahulu	35
3.1	Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk	54
3.2	Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	55
3.3	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	56
3.4	Skala Likert Pafda Pernyataan Tertutup	59
4.1	Profil Demografi Responden	73
4.2	Konversi Nilai Mean	75
4.3	Hasil Distribusi Variabel Kualitas Produk	75
4.4	Hasil Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan	78
4.5	Hasil Distribusi Variabel Kepuasan Pelanggan	81
4.6	Hasil Pengujian Validitas	83
4.7	Hasil Pengujian Reliabilitas	84
4.8	Hasil Analisis Uji Multikolinearitas	86
4.9	Hasil Analisis Uji Regresi Linear Berganda	87
4.10	Hasil Uji T	89
4.11	Hasil Uji F	90
4.12	Uji Koefisien Determinasi	91
4.13	Uji Korelasi Antar Dimensi	92

DAFTAR GAMBAR

1.1 Konsumsi Listrik Indonesia Per Kapita	1
1.2 Grafik Keluhan Pelanggan	7
2.1 Kerangka Pemikiran	49
3.1 Desain Penelitian	52
4.1 Proses Bisnis	71
4.2 Diagram P-Plot Data Penelitian	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Kuesioner
Lampiran 3	Hasil Olah Data SPSS
Lampiran 4	T Tabel
Lampiran 5	F Tabel
Lampiran 6	Daftar Riwayat Hidup



UNIVERSITAS
MERCU BUANA