



**PENGENDALIAN KUALITAS JASA PEMELIHARAAN
ELEVATOR DAN ESCALATOR DI PT ABC SURABAYA**



UNIVERSITAS
AULIA HARRIS
MERCU BUANA
55119310002

**PROGRAM STUDI S2 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**



**PENGENDALIAN KUALITAS JASA PEMELIHARAAN
ELEVATOR DAN ESCALATOR DI PT ABC SURABAYA**



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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
AULIA HARRIS

55119310002

**PROGRAM STUDI S2 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

ABSTRACT

This study aims to analyze the relationship between service quality, product quality and trust in the decision to use brand image as an intervening medium in elevator and escalator service providers. This type of research is an explanatory research type using quantitative descriptive research methods. The sample used in this study was 70 respondents using probability sampling method. Data were collected and processed using the SEM-PLS (Structural Equation Model-Partial Least Square) method through the SmartPLS version 3.3.3 software. The results of the analysis in this study indicate that: (1) service quality has a positive and significant effect on brand image; (2) product quality has a positive and significant effect on brand image; (3) trust has a positive and significant effect on the decision to use; (4) service quality has a positive and significant effect on usage decisions; (5) brand image has a positive and significant effect on usage decisions; (6) there is a positive and significant effect between service quality on the decision to use the brand image as a mediating variable; (7) there is a positive and significant influence between product quality on the decision to use the brand image as a mediating variable.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Trust, Brand Image, Usage Decision*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterkaitan kualitas layanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan dengan citra merek sebagai media intervening pada perusahaan penyedia jasa perawatan *elevator* dan *escalator*. Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian yang bersifat *explanatory research* dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel yang digunakan penelitian ini adalah sebanyak 70 responden dengan menggunakan metode *probability sampling*. Data dikumpulkan dan diolah menggunakan metode SEM-PLS (*Structural Equation Model-Partial Least Square*) melalui software SmartPLS Versi 3.3.3. Hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek; (2) kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra merek; (3) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan; (4) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan; (5) citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan; (6) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan dengan citra merek sebagai variabel mediasi; (7) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap keputusan penggunaan dengan citra merek sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepercayaan, Citra Merek, Keputusan Penggunaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengendalian Kualitas Jasa Pemeliharaan Elevator dan
Escalator Di PT ABC

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

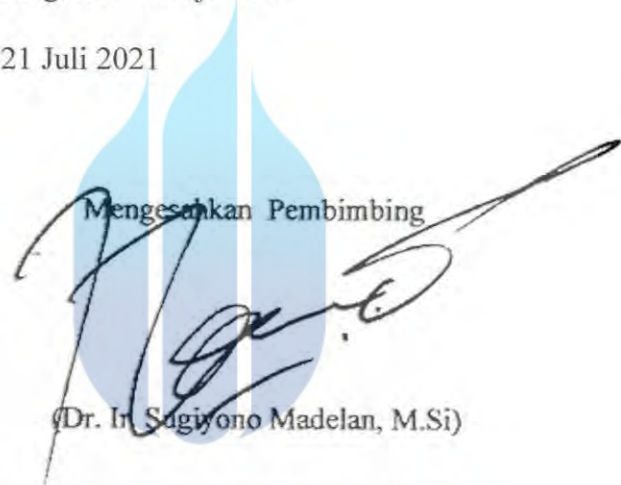
Nama : Aulia Harris

NIM : 55119310002

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 21 Juli 2021

Mengesahkan Pembimbing



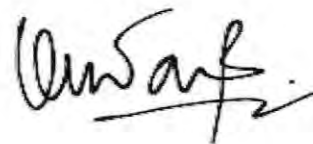
(Dr. Ir. Sugiyo Madelan, M.Si)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si)



(Dr. Indra Siswanti, SE, MM)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengendalian Kualitas Jasa Pemeliharaan Elevator dan Escalator Di PT ABC

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Aulia Harris

NIM : 55119310002

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 21 Juli 2021

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, 21 Juli 2021



Aulia Harris

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama : Aulia Harris
NIM : 55119310002
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Pengendalian Kualitas Jasa Pemeliharaan Elevator Dan Escalator Di PT ABC Surabaya”,
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 24/Juni/2021,
didapatkan nilai persentase sebesar 24 %.

Jakarta, 24 Juni 2021
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “ **Pengendalian Kualitas Jasa Pemeliharaan Elevator dan Escalator di PT ABC Surabaya**”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi S2 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Dr. Ir. Sugiyono, M.Si, selaku dosen pembimbing Tesis yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini.
2. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Indra Siswanti, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Mercu Buana.
5. Dr. Ahmad Hidayat Sutawijaya, M.Com, selaku Dosen Penguji Sidang Tesis.
6. Prof. Dr. Ir. M. Noor Salim, SE, MM, selaku Dosen - Ketua Sidang Tesis.
7. PT. ABC, yang telah bersedia menjadi tempat penelitian ini.
8. Teristimewa, kedua orang tua, Istri dan anak tercinta serta rekan – rekan Magister Manajemen Angkatan Ke-35 yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 07 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	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 Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 Manajemen Operasional.....	12
2.1.2 Total Quality Management.....	16
2.1.3 Kualitas Layanan.....	18
2.1.4 Kualitas Produk.....	25
2.1.5 Pengendalian Kualitas.....	27
2.1.6 Citra Merek.....	30
2.1.7 Kepercayaan.....	33
2.1.8 Purna Jual (After Sales).....	36
2.1.9 Keputusan Penggunaan.....	39
2.2 Jurnal Penelitian Terdahulu.....	42
2.3 Kerangka Pemikiran.....	53

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	56
3.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	57
3.2.1.	Definisi Operasional	57
3.2.2	Pengukuran Variabel.....	59
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	60
3.4	Metode Pengumpulan Data	62
3.5	Metode Analisis Data	62
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	63
3.5.2	Analisis Data	63
3.5.3	Pengujian Hipotesis.....	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	68
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	68
4.1.2	Lingkup Bidang Usaha.....	69
4.1.3	Sumber Daya.....	70
4.1.4	Tantangan Bisnis di Perusahaan	71
4.1.5	Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis.....	71
4.2	Hasil Penelitian.....	72
4.2.1	Analisis Deskriptif Hasil Kuesioner.....	73
4.2.2	Analisis Deskriptif Responden	74
4.2.3	Analisis Deskriptif Pertanyaan Kuesioner.....	78
4.3	Pembahasan	85
4.3.1	Hasil Olah Data Analisis PLS	85
4.3.2	Outer Model Measurement.....	85
4.3.3	Inner Model Measurement	93
4.3.4	Pengujian Hipotesis	94
4.3.5	Analisis Pengaruh Langsung (Direct Effect)	95
4.3.6	Analisis Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)	97
4.3.7	Pembahasan Hasil Penelitian	99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	104
5.2	Saran.....	105

DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	129



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Pencapaian PT ABC pada dimensi kualitas layanan	2
Tabel 1.2	Hasil Pencapaian PT ABC pada dimensi kualitas produk	3
Tabel 1.3	Hasil Pencapaian PT ABC pada dimensi citra merek	3
Tabel 1.4	Hasil Pencapaian PT ABC pada dimensi kepercayaan	4
Tabel 1.5	Hasil Pencapaian PT ABC pada dimensi keputusan penggunaan	4
Tabel 1.6	Presentase Jumlah Unit Maintenance PT ABC Tahun 2020 - 2021	5
Tabel 2.1	Perbedaan Produk dan Jasa	20
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	42
Tabel 3.1	Definisi Operasional	57
Tabel 3.2	Skala Likert	59
Tabel 3.3	Kategori Skala	59
Tabel 4.1	Tingkat Response Late	73
Tabel 4.2	Responden Kuisisioner	77
Tabel 4.3	Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel X ₁	78
Tabel 4.4	Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel X ₂	80
Tabel 4.5	Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Z	81
Tabel 4.6	Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel X ₃	82
Tabel 4.7	Deskripsi Data Hasil Pertanyaan Kuesioner Variabel Y	83
Tabel 4.8	Outer Loadings (Measurement Model)	87
Tabel 4.9	Fornell Larcker Critical Variabel Penelitian	89
Tabel 4.10	Nilai AVE (Average Variance Extracted)	90
Tabel 4.11	Composite Reliability	91
Tabel 4.12	Cronbach Alpha	92
Tabel 4.13	Nilai R Square	93
Tabel 4.14	Hasil Path Coefficient	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Penambahan Nilai Sistem Ekonomi dengan Transformasi Input menjadi Output.....	12
Gambar 2.2	Hubungan antara fungsi operasi dan fungsi inti dan pendukung lainnya dalam organisasi.....	15
Gambar 2.3	Alur aktivitas untuk mencapai hasil Total Quality Management....	16
Gambar 2.4	Peran jasa dalam perekonomian.....	20
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran.....	54
Gambar 4.1	Pekerjaan maintenance lift dan eskalator.....	70
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT ABC.....	70
Gambar 4.3	Proses Kegiatan Bisnis PT ABC.....	71
Gambar 4.4	Kegiatan Bisnis PT ABC.....	72
Gambar 4.5	Responden berdasarkan jabatan.....	74
Gambar 4.6	Responden berdasarkan lokasi unit.....	75
Gambar 4.7	Responden berdasarkan jumlah unit yang dimiliki customer.....	75
Gambar 4.8	Responden berdasarkan merek yang dimiliki customer.....	76
Gambar 4.9	Outer Model.....	85
Gambar 4.10	Inner Model.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pernyataan Kuisisioner Dengan Google Form.....	112
Lampiran 2	Hasil Pengolahan Data SmartPLS Ver 3.3.3	116
Lampiran 3	Daftar Hasil Pencapaian Terhadap Penilaian Dari Konsumen	123
Lampiran 4	Hasil Pengecekan Similarity Dengan Sistem Turnitin	128

