

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of product quality, service quality and brand image on PT. BCA Finance's customer satisfaction. The research will be accomplished using a quantitative approach, while the method used to analyze the results of the study is multiple linear regression. The population in this study were all consumers who had used PT BCA Finance's financial services that came to the Bekasi branch office, which amounted to 150 consumers and a total sample of 109 respondents taken using non-probability sampling techniques with the type of sampling used was purposive sampling. The results showed that (1) there is a significant positive influence between product quality on consumer satisfaction, (2) there is a significant positive influence between service quality on consumer satisfaction, (3) there is a significant positive influence between brand image on customer satisfaction, (4) product quality, service quality, brand image on customer satisfaction simultaneously gave a positive and significant influence.

Keywords: product quality, service quality, brand image, customer satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen PT. BCA Finance. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, sedangkan metode yang digunakan untuk menganalisis hasil penelitian adalah regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa pembiayaan PT BCA Finance yang datang ke kantor cabang Bekasi, yang berjumlah 150 orang konsumen dan jumlah sampel sebanyak 109 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis sampling yang digunakan ialah *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian, dibuktikan bahwa (1) terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, (2) terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, (3) terdapat pengaruh positif signifikan antara citra merek terhadap kepuasan konsumen, (4) kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek terhadap kepuasan konsumen secara bersama-sama (simultan) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan pelanggan

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra
Merek Terhadap Kepuasan Konsumen PT. BCA Finance.
Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan
Nama : I Gede Dharma Senthanu
N I M : 55116120217
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 18 Februari 2019

Mengesahkan
Pembimbing

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

Direktur Pasca Sarjana

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus

Dr. Aty Herawati, M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen PT. BCA Finance.
Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan
Nama : I Gede Dharma Senthanu
N I M : 55116120217
Program : Magister Manajemen
Tanggal : 18 Februari 2019

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua 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 yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 16 Februari 2019

I Gede Dharma Senthanu

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen PT. BCA Finance.

Tesis ini disusun 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 tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu, secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi pengetahuan dan saran masukannya untuk penulisan tesis ini kepada:

1. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D, sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga tesis ini dapat diselesaikan.
2. Muchsin S. Shihab, MBA, Ph.D, Dr. Mudji Sabar, SE, MBA dan Dr. Mirza, MM sebagai penguji yang telah memberikan masukan bagi penulisan ini.
3. Prof. –Ing. Mudrik Alaydrus, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan kualitas pendidikan.
4. Dr. Aty Herawati, MSi, selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen, Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.

5. Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya di dunia akademisi.
6. Staf karyawan Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta yang membantu proses administrasi dan telah bekerja secara profesional.
7. Rekan-rekan mahasiswa Magister Manajemen Mercu Buana Menteng yang selalu memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik serta saran dari pembaca, supaya karya ilmiah ini nantinya dapat menjadi lebih baik lagi. Apabila terdapat banyak kesalahan, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Besar harapan tesis ini dapat memberikan sumbangsih dan kontribusi dalam pengembangan industri pembiayaan di Indonesia.

U N I V E R S I T A S
Jakarta, 18 Februari 2019
M E R C U B U A N A

I Gede Dharma Senthanu

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	13
1.3. Rumusan Masalah	13
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
2.1. Kualitas Produk	16
2.2. Kualitas Pelayanan	23
2.3. Citra Merek.....	27
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	31
2.5. Penelitian Terdahulu.....	36
2.6. Kerangka Pemikiran	43
2.7. Hipotesis	46
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	47
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
3.3. Data Populasi dan Sampel	49
3.4. Metode Pengumpulan Data	50
3.5. Metode Analisis Data	52

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Perusahaan.....	61
4.2. Hasil Penelitian.....	74
4.3. Uji Hipotesis	88
4.4. Pembahasan	94

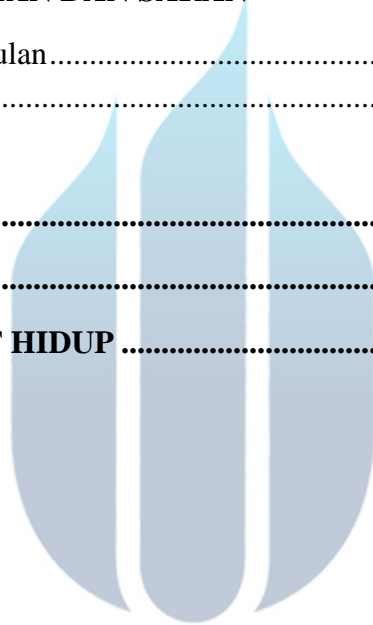
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	100
5.2. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA	106
-----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	119
----------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	158
-----------------------------------	------------



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kinerja PT. BCA Finance selama tahun 2012 - 2016.....	8
Tabel 1.2 Data Hasil Prasurvey Variabel Kualitas Produk.....	11
Tabel 1.3 Data Hasil Prasurvey Variabel Kualitas Pelayanan.....	11
Tabel 1.4 Data Hasil Prasurvey di PT. BCA Finance Variabel Citra Merek.....	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	48
Tabel 3.2 Matriks Korelasi.....	60
Tabel 4.1 Angka Penjualan Mobil se-Nasional.....	71
Tabel 4.2 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	75
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	82
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	84
Tabel 4.5 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	85
Tabel 4.6 Koefisien Pengujian Multikolinearitas.....	87
Tabel 4.7 Koefisien Korelasi.....	87
Tabel 4.8 Koefisien Regresi Berganda.....	88
Tabel 4.9 Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	91
Tabel 4.10 Pedoman Memberikan Interpretasi Interval Koefisien Korelasi.....	91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Perusahaan Pembiayaan 1Tahun Terakhir	4
Gambar 1.2 NPF Perusahaan Pembiayaan Tahun 2012 – 2016 (dalam %)	7
Gambar 1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	47
Gambar 4.1 Sebaran Jaringan Usaha PT. BCA Finance di Indonesia	65
Gambar 4.2 Nilai-nilai Perusahaan PT BCA Finance	69
Gambar 4.3 Persentase Jawaban Variabel Kualitas Produk	78
Gambar 4.4 Persentase Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	79
Gambar 4.5 Persentase Jawaban Variabel Citra Merek	80
Gambar 4.6 Persentase Jawaban Variabel Kepuasan Konsumen	81
Gambar 4.7 Hasil Uji Asumsi Heterokedastisitas	86

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	119
Lampiran 2. Data Hasil Penelitian	124
Lampiran 3. Output Uji Validitas dan Realibilitas X1	136
Lampiran 4. Output Uji Validitas dan Realibilitas X2.....	138
Lampiran 5. Output Uji Validitas dan Realibilitas X3.....	140
Lampiran 6. Output Uji Normalitas	142
Lampiran 7. Output Uji Heterokedastisitas.....	144
Lampiran 8. Output Uji Multikolinearitas	147
Lampiran 9. Output Uji Regresi X_1 dengan Y	149
Lampiran 10. Output Uji Regresi X_2 dengan Y	151
Lampiran 11. Output Uji Regresi X_3 dengan Y	153
Lampiran 12. Output Uji Regresi X_3, X_2, X_3 dengan Y	155

UNIVERSITAS
MERCU BUANA