



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PT. AMFG)**

**TESIS**

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
**DWI RUKMINASTITI**  
55113120316

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

**2017**



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK  
DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS PT. AMFG)**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Pascasarjana Program Studi Magister Management**

**DWI RUKMINASTITI**

**55113120316**

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

**2017**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan studi kasus PT. AMFG.

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Dwi Rukinastiti

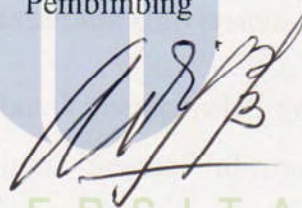
NIM : 55113120316

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2017

Mengesahkan

Pembimbing



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

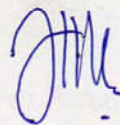
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Aty Herawati, M.Si)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Varian Produk terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan studi kasus PT. AMFG.

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Dwi Rukinastiti

NIM : 55113120316

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Management 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 pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2017



Dwi Rukminastiti

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat dan anugrah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Varian Produk terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan studi kasus PT. AMFG. Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan :

1. Ir. Har Adi Basri, M.Ec., Ph.D. selaku dosen pembimbing, Dr. Mudji Sabar, SE, MBA selaku dosen penguji seminar proposal tesis, Dr. Sri Hartono, MM selaku dosen penguji sidang, Dr. Farida Elmi, MM selaku ketua sidang, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis .
2. Suami tercinta Lubertus Hery Susanto, anak tercinta Vincentius Nugroho Susanto dan Andreas Christian Susanto, yang telah memberikan dukungan doa kepada penulis.
3. Teman saya yang baik dan rajin Kristiurman Jaya Mendrofa, yang dengan sabar meluangkan waktunya membimbing saya dan teman-teman lainnya.

Apabila terdapat kesalahan dalam penulisan dan ada pembahasan yang tidak berkenan, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2017

Dwi Rukminastiti

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	
<b>iv</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Batasan Masalah .....	9
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	10
<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN</b> .....	<b>13</b>
2.1 Sejarah Perusahaan .....	13
2.2 Lingkup Usaha .....	15
2.3 Visi dan Misi .....	17
2.4 Produk Perusahaan .....	17
2.5 Sumber Daya .....	17
2.6 Strategi Bisnis .....	18
2.7 Proses Bisnis dari Tinjauan Pemasaran .....	18

**BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

3.1 Kualitas Layanan .....	20
3.2 Kualitas Produk .....	21
3.3 Keragaman Produk .....	25
3.4 Kepuasan Pelanggan .....	26
3.5 Loyalitas Pelanggan .....	28
3.6 Penelitian Terdahulu .....	31
3.7 Kerangka Pemikiran .....	33
3.8 Hipotesis .....	34

**BAB IV METODOLOGI PENELITIAN ..... 36**

4.1 Jenis/ Desain Penelitian .....	36
4.2 Variabel Penelitian .....	36
4.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	37
4.4 Populasi dan Sampel .....	41
4.5 Jenis dan Sumber Data .....	42
4.6 Teknik Pengumpulan Data .....	42
4.7 Metode Analisis Data .....	43

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 52**

5.1 Hasil Penelitian .....	52
5.2 Uji Instrumen Penelitian .....	53
5.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	56
5.4 Uji Asumsi Klasik .....	60
5.5 Path Analysis .....	64
5.6 Hasil Analisis Jalur 1 dan 2 .....	72
5.7 Uji Korelasi Antar Dimensi .....	74
5.8 Pembahasan dan Temuan .....	76

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN ..... 82**

6.1 Kesimpulan .....	82
----------------------	----

6.2 Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>91</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>116</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Kapasitas Produksi Kaca Lembaran .....	1
Tabel 1.2.	Score Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Varian Produk AMFG Tahun 2013 – 2015.....	5
Tabel 1.3	Jumlah Klaim Pelanggan.....	6
Tabel 3.1.	Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 4.1	Variabel Operasional.....	38
Tabel 4.2	Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	44
Tabel 5.1	Karakteristik Responden.....	52
Tabel 5.2	Pengujian Validitas.....	54
Tabel 5.3	Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 5.4	Tanggapan Responden.....	56
Tabel 5.5	Hasil Analisis regresi jalur 1.....	65
Tabel 5.6	Hasil Analisis regresi jalur 2.....	69
Tabel 5.7	Korelasi Antar Dimensi.....	74

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pemegang Saham PT. AMFG.....	14
Gambar 2.2 Sistem Distribusi Produk PT. AMFG .....	16
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	34
Gambar 5.1 Uji Normalitas Jalur 1.....	61
Gambar 5.2 Uji Normalitas Jalur 2.....	61
Gambar 5.3 Uji Heteroskedastisitas Jalur 1 .....	62
Gambar 5.4 Uji Heteroskedastisitas Jalur 2 .....	63
Gambar 5.5 Kausal Empiris antara Jalur 1 dan 2.....	73

