



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
PROMOSI, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API
BANDARA SOEKARNO HATTA**



TESIS

OLEH
MERCU BUANA
Roy Darwis Siagian

55118110130

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
PROMOSI, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API
BANDARA SOEKARNO HATTA**

TESIS

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

**UNIVERSITAS
OLEH
MERCU BUANA**

Roy Darwis Siagian

55118110130

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2022

PERNYATAAN

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

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
PROMOSI, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API
BANDARA SOEKARNO HATTA

Nama : Roy Darwis Siagian

NIM : 55118110130

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 17 Maret 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri
dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat
Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana
Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah 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 dan dapat diperiksa
kebenærannya.

Jakarta, 17 Maret 2022

A handwritten signature in blue ink is written over a 10,000 Rupiah stamp. The stamp is orange and yellow with the number '10000' and the text 'SERBUHAN BUKIT' and '10000' visible. The signature is written in a cursive style.

Roy Darwis Siagian

PENGESAHAN TESIS

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
PROMOSI, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KERETA API
BANDARA SOEKARNO HATTA

Nama : Roy Darwis Siagian

NIM : 55118110130

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal : 17 Maret 2022

Mengesahkan

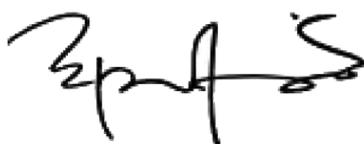
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Prof. Dr. Ngadino Surip, Ms)

Dekan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis



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

Ketua Program Studi

Magister Manajemen



(Dr. Indra Siwanti, SE, M.M)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

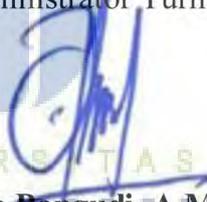
Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : ROY DARWIS SIAGIAN
NIM : 55118110130
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN

dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Citra Merk, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Bandara Soekarno Hatta”,
telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 29%.

Jakarta, 28 Maret 2022
Administrator Turnitin


UNIVERSITAS
Arie Pangudi, A.Md
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Citra Merek, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Bandara Soekarno Hatta. 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 Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, Ms selaku Rektor Universitas Mercu Buana dan Dosen pembimbing yang penuh kesabaran dan memberikan arahan selama penulisan Tesis ini
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.SI sebagai Dekan FEB
3. Dr. Indra Siswanti, M.M selaku Ketua Program Studi S2 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Kepada Dosen Penguji, selaku Penguji dalam Uji sidang Tesis yang telah banyak memberikan arahan hingga lebih sempurnanya Tesis ini.
5. Seluruh Dosen Program Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana yang telah membekali penulis hingga Tesis ini terwujud
6. Yang Teristimewa, istri dan anak saya yang luar biasa hebatnya yang tidak pernah putus memberikan semangat, doa, motivasi, kasih sayang dan cinta dalam setiap prosesnya hingga saya bisa menyelesaikan tesis ini dengan baik

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu pada kesempatan ini penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan Tesis dimasa mendatang. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 17 Maret 2022

Roy Darwis Siagian



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Penelitian	11
1.4.2 Kegunaan Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	12
DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Pengertian manajemen pemasaran	12
2.1.2 Pemasaran jasa	13
2.1.3 Kualitas pelayanan	14
2.1.4 Harga	21
2.1.5 Citra merek.....	27
2.1.6 Promosi	33
2.1.7 Kepercayaan.....	41
2.1.8 Kepuasan konsumen	47
2.2 Rerangka pemikiran	49
2.3 Hipotesa Penelitian	51
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1 Jenis penelitian	52
3.2 Definisi dan operasional variabel	52

3.3 Pengukuran variabel	61
3.4 Populasi dan sampel	68
3.5 Teknik Pengumpulan Data	69
3.6 Metode analisis data	70
3.6.1 IBM SPSS Statistic 23	70
3.6.2. SEM (Structural Equation Modeling) – PLS (Partial Least Square)	70
1. Deskripsi jawaban responden	71
2. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	74
4.2 Analisis Deskriptif	75
a. Karakteristik Responden.....	75
b. Deskriptif Jawaban Responden	77
4.3 Metode Analisis Data.....	83
4.3.1 Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	83
a. <i>Convergent Validity</i>	83
b. <i>Discriminant Validity</i>	87
c. Pengujian <i>Heterotrait-monotrait ratio</i>	89
d. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	90
e. <i>Composite Reliability</i> Dan <i>Cronbach's Alpha</i>	90
4.3.2 Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis	91
a. Nilai <i>F Square</i>	91
b. Nilai <i>R Square</i>	92
c. <i>Q² Predictive relevance</i>	92
d. Hasil Pengujian <i>Varian inflation factor</i>	93
e. Hasil Pengujian Hipotesis.....	94
4.3.3 Pembahasan.....	95
a. Pengaruh citra merek terhadap Kepuasan konsumen	95
b. Pengaruh harga terhadap Kepuasan konsumen	95
c. Pengaruh kepercayaan terhadap Kepuasan konsumen ...	96
d. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen	97
e. Pengaruh promosi terhadap Kepuasan konsumen	97
f. Matrix Korelasi.....	98
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	101
5.2.1 Bagi Perusahaan	101

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
DAFTAR LAMPIRAN.....	110



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis - jenis transportasi bandara soekarno hatta	2
Tabel 1.2	Hasil pra survei	6
Tabel 3.1	Operasional Variabel kualitas pelayanan.....	55
Tabel 3.2	Operasional Variabel harga.....	56
Tabel 3.3	Operasional Variabel citra merek	57
Tabel 3.4	Operasional Variabel promosi	59
Tabel 3.5	Operasional Variabel kepercayaan.....	60
Tabel 3.6	Operasional Variabel kepuasan konsumen	61
Tabel 3.7	Skala likert	62
Tabel 3.8	Hasil uji validitas kualitas pelayanan.....	63
Tabel 3.9	Hasil uji validitas Harga.....	64
Tabel 3.10	Hasil uji validitas Citra merek	64
Tabel 3.11	Hasil uji validitas Promosi	65
Tabel 3.12	Hasil uji validitas kepercayaan	65
Tabel 3.13	Hasil uji validitas kepuasan konsumen	66
Tabel 3.14	Hasil uji reliabilitas	67
Tabel 3.15	Hasil uji matrix korelasi	67
Tabel 4.1	Karakteristik responden	76
Tabel 4.2	Variabel kualitas pelayanan	78
Tabel 4.3	Variabel Harga	79
Tabel 4.4	Variabel citra merek.....	79
Tabel 4.5	Variabel promosi.....	80

Tabel 4.6	Variabel kepercayaan.....	81
Tabel 4.7	Variabel kepuasan konsumen.....	82
Tabel 4.8	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	84
Tabel 4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi).....	86
Tabel 4.10	Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Larcker</i>)	88
Tabel 4.11	Uji <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Larcker</i>) (Modifikasi)	88
Tabel 4.12	Uji <i>Heterotrait – monotrait ratio</i>	89
Tabel 4.13	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i>	90
Tabel 4.14	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan..... <i>Cronbach's Alpha</i>	91
Tabel 4.15	Nilai <i>F square</i> Variabel endogen	91
Tabel 4.16	Nilai R Square.....	92
Tabel 4.17	Nilai <i>Q² Predictive relevance</i>	93
Tabel 4.18	Hasil Pengujian <i>Varian Inflation Factor</i>	93
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Hipotesis	94
Tabel 4.20	Hasil Matrix Korelasi.....	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jadwal kereta api.....	3
Gambar 1.2 Jadwal rute kereta api.....	4
Gambar 2.1 Rerangka pemikiran	50
Gambar 4.1 Hasil <i>algorithm</i> PLS	85
Gambar 4.2 Hasil <i>algorithm</i> PLS (Modifikasi)	87
Gambar 4.3 Hasil uji <i>bootstraping</i>	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	110
Lampiran 2	Hasil Karakteristik Responden	115
Lampiran 3	Deskriptif Jawaban Responden.....	116
Lampiran 4	Hasil Pengujian <i>Measurement (Outer Model)</i>	119
Lampiran 5	Hasil Pengujian Hipotesis	122
Lampiran 6	Hasil Prasurei	123

